

## 「昨今の CS 事情」

西年は“取り込む”につながることから商売繁盛との意味もあるとのこと。実りある成果をあげるべく今年も頑張っ参りたいと思います。

### CS コールセンターと申します！

さて当社、賃貸不動産管理会社として、長年に渡り居室・共有部分の設備の修繕、建物の管理を行って参りましたが、修繕・退去清算の担当部署の名称を、2015 年に従来の『アフター課（アフターサービス：和製英語）』から『CS 課（シーエス課）』に変更を致しました。

実際に対応にあたり、オーナー様へご説明・ご請求をさせていただき営業担当として『顧客サポート課 CS 担当』と、コールセンター・各種精算を実施する『CS 事務』より成り立っています。対外的にコールセンターでお受けする電話では、解りやすく『サポート課』として電話に出ています。

「CS」は「Customer Service」と解されるのが一般的ですが、当社は従来どおり「Customer Support（顧客支援）」と考えています。文字通り、物件のサービスや不具合に関するお客様のお問合せをお受けするカスタマーサポートですが、「Customer Satisfaction（顧客満足）」という意味も含んでいます。現在事務方は、『CS コールセンター』として、合計 9 人のスタッフにて、入居者の方からの電話に対応しております。

また、「クレーム」という表現には、どうしても「クレマー」（苦情ばかり言う迷惑な客）といった負のイメージがござります。そうした印象を払拭するためにも、世間的にも「クレーム」という表現を使わない傾向になってきています。当社もそれに併せ、お客様よりの「お問合せ」を「クレーム」ではなく「CS（シーエス）」と呼び、名は体を表すではないですが、決して苦情を扱っているという風に扱わない！と皆で考え毎日の業務にあたっております。



### ■ アーバンサポート 24（24 時間駆けつけサービス）とは

当社ご入居のお客様には、ご契約時【アーバンサポート 24】というサービスにご加入をいただいております。営業時間外や定休日、年末年始・GW・お盆休みなど、当社もお休みをいただいております。ですが、突然の水もれや機器故障のお問合せ、また多いところでは鍵をなくして部屋に入れない！といった緊急性の高い CS に対して契約のお客様は、当社提携協力会社に連絡でき、24 時間 365 日コールセンターに相談をすることが出来ます。大手管理会社さんでは当たり前になっているサービスですが、当社もこちらを活用し、夜間出動や緊急対応を実施しております。また翌日以降の対応でも間に合うような案件も、困っているお客様にとって、ひとまず誰かに聞いてもらうことで、安心されることも多いので、こうしたサービスを継続・改良を進めております。

### ■ 昨今の CS 事情 「近隣トラブルの増加」

さて、昨今の CS 事情ですが、「エアコンが壊れた！」「お湯が出ない！」といった純粋な設備の修理や交換のご依頼を受けるのは容易いのですが、「迷惑をかけられた！」という近隣トラブルが増加傾向です。従来の「お互いさま」という意識より、主義主張も多様化し、権利意識が高い世代のお客様が増加をしているのか、「とにかくうるさいのをやめさせろ！」「今すぐ邪魔なものをどけさせろ！」といった、せつかな CS が増えてきています。

ゴミの出し方を指導する・共用部分に物を放置させない、といった内容は比較的対応可能なのですが、隣人にいわれのない難癖をつけられた等も少なくはなく、過去には、隣家の玄関ドアを殴る・生卵を投げるなどの意味不明な嫌がらせ等の悪質なものもあり、こちらは、オーナー様に防犯カメラの設置をいただき、証拠を押さえて警察と連携無事解決！といった以前では考えられないような難しい内容のものまでございます。個人情報やプライバシーの問題も山積ですので、取り扱いには注意が必要ですが、遠方の物件に対し、遠隔操作の防犯カメラ等設置をし、管理に役立てることも開始しております。

### ■ 騒音問題

以前より最も多く、また解決が困難なのに当事者間では深刻な事態に陥りやすいのはやはり「騒音問題」です。A さんの生活時間が B さんの生活時間と一致するとは限りません。また感じ方も様々です。A さんの普通が B さんの普通とは限らない為、環境庁等のホームページには下記のような記載があります。午前 6 時間～午後 10 時までは 55 デシベルを超えた音（振動）を出さないように注意すべき（夜間は更に 45 デシベル以下）ということではありますが、建物の構造や居室の位置によっても一概には言えません。

◆騒音に関する環境基準

地 域	基準値	
	昼間	夜間
	(午前6時～午後10時)	(午後10時～翌日の午前6時)
療養施設・社会福祉施設などが設置される静穏を要する地域	50デシベル以下	40デシベル以下
居住用地域	55デシベル以下	45デシベル以下
相当数の住居と併せて商業・工業等の施設のある地域	60デシベル以下	50デシベル以下

(環境庁ホームページより/道路付けにより割り増し基準あり)

音や振動は空気の振動によるものなので、通常家庭用機器の使用に対しても使用時間やタイミングを注意していただく、壁から離して伝わりにくくする等の配慮も必要です。

「小さなお子様の飛び跳ねる足音」というのは意外に多く、注意して完全に済むものでもありません。発生源をコントロールする等も有効です。ネットを検索すると「防音マット・防音コルク・防音カーテン」等多数の商品がヒットします。防音対策はもはや集合住宅では避けられない要件になっているのかもしれません。

当社契約書には、「契約書の注意事項（使用細則）」として「昼夜を問わず騒音・振動及び非常識な行為は禁止とする。苦情が出た場合は、その事実を指摘する。但し、騒音問題について他の入居者や近隣住民の迷惑となるときは、感じ方に個人差がある為、当事者同士で話し合い、解決努力をすることを原則とする。」と記載させていただいております。騒音問題は極めて相対的なCSの為、原則管理会社は介入をせず、相対にてお願いをする内容です。

CSをお受けしたときは、内容について申し出られた方と十分に相談をし、

- ① ひとまず注意喚起のビラ等を全戸に配布
- ② 解決が出来ない時は、具体的に該当の方へご指摘
- ③ それ以降はある程度当人間で十分に話し合っていたく  
(当社立会いの場合もございます)

どちらの方が出て行くまで、解決できない場合もありますが、結局は入居者間の相互理解と思いやり意外解決は難しいかもしれません。以前にも、当社担当者が立会い、下階の入居者の方が「うるさい」とおっしゃっていた掃除機を、実際に上階で操作をした状態の下階と一緒に音を聞いていただいたということがありました。このケースでは上階の方もご理解を頂き無事に解決を致しました。



日常の音や振動も、本人はまったく気が付かない場合もあると思います。近年では中々難しくなってきたではありますが、顔が見える・存在を「知っている人」として認識できることにより、同じ音の感じ方がまるで違うようになるのではないかと思います。“相互理解をいただく”大変難しい課題ではありますが、CSを合理的に処理していきつつも、仲立ちとなる当社は、出来る限り気持ちよくお住まいいただける環境づくりにも配慮をしてみたいと考えております。

◆生活騒音のいろいろ

音の大きさ (デシベル)

家庭用設備	エアコン	約41～59
	温風ヒーター	約44～56
	換気扇	約42～58
	風呂または給排水管	約57～75
家庭用機器	洗濯機	約64～72
	掃除機	約60～76
	目覚まし時計	約64～75
	電話のベル音	約64～70
音響機器	ピアノ	約80～90
	ステレオ	約70～86
	テレビ	約57～72
その他	犬の鳴き声	約90～100
	子供の駆け足	約50～66
	布団をたたく音	約65～70
	車のアイドリング	約63～75
	人の話し声 (日常)	約50～61
	人の話し声 (大声)	約88～99

(東京都環境局ホームページより)