

## ～顧客サポート課は何をしている？～

早いもので私がアーバン企画開発に入社し、この11月で6年が経ちました。

今年の6月より顧客サポート課とアフター課の統合に伴い、横浜市都筑区のセンター北店を拠点として営業活動を行っております。(私の担当は主に川崎市多摩区です)

平成21年11月よりアフターサービス部門に配属され、入居者様からの設備不具合のご連絡、その他のご相談事、退去後の原状回復工事などに携わってまいりましたが、現在所属の『顧客サポート課』について業務内容、取り組み等を私なりに再度ご紹介させていただきたいと思っております。

### 顧客サポート課の発足

よりオーナー様の立場になり考え対応させていただくため、平成23年6月に当社の崎間、三戸部(浩)、久米の3名にて発足いたしました。



### 現在の人員

当社の主な活動エリアである川崎市、横浜市で各3人、計6名にて地区を分割し担当分けをしており、川崎エリア(久米・金田・後藤)、横浜エリア(秦・平野・志村)、その他・小泉(大)、甲斐にて全体のサポートを行っております。

また、『色々な人が来るから誰と話せば良いか分からない』というオーナー様のご意見もあり、募集～退去に関わる事から原状回復工事、不具合の対応など、担当の営業社員にて全てお応えできる体制を今年6月より構築し始めました。

### 顧客サポート課の主な業務

- ①入居の斡旋活動・・・以前は社内で自社管理物件を成約させることを優先しておりましたが、『それは当社の都合ではないか?』との考えから、広く裾野を広げ、成約率向上のため他の仲介会社さんの協力もいただけるよう環境を整え、自社、他社の2枚刃にて早期成約、満室を目指していきます。
- ②入居者様からの要望対応・・・俗に言うクレーム対応がメインとなりますが、設備不具合の解消の他、隣人トラブルなど多岐に渡ります。また、当番にて深夜でも対応できる体制を整えています。  
数年前の大晦日、22時過ぎに来た断水のクレームが一番思い出深いです。水道管が凍結したのだと思い、管にお湯をかけ続け新年を迎えましたが、よくよく調べたら建物の本管の元栓を1Fのテナントの従業員が誤って閉めていただけというのは本当に参りました。夜の電話は本当に怖いです。
- ③退去後の原状回復工事・・・解約の通知が届き、私が一番に思うことは『入居率が下がる!』と『どんな部屋だったかな?』という事です。それは、前回の原状回復工事の内容が充実しているものであれば、それも勘案し次の募集賃料の設定をオーナー様にご相談させていただく場合があるためです。オーナー様のご予算の関係もありますが、物件によっては費用をかけることよりも、賃料を下げることをご提案することもあります。費用をかければ良い部屋になるとは思いますが、地域性、物件の特性として、費用対効果が思うように期待できない事もあります。もちろん、必要なモノや効果が期待できる物件に関しましては、色々ご提案させていただきます。

④ オーナー様からのご相談、ご要望・・・当社に管理を任せていただいております物件のこと、当社または担当へのご要望など（お叱りをいただく事もあります）。

顧客サポート課の各課員1人当たり、およそ750戸、60名のオーナー様を担当させていただいております。『住人のマナーが悪いので対応してほしい』や『自宅の設備の調子が悪いから見てほしい』、『他の管理会社に任せているアパートの管理を任せたい』など日々、色々なご相談をいただきます。ご要望にお応えし、オーナー様に喜んでいただけた時は本当に嬉しいです。



⑤ 更新手続の確認・・・契約の更新の入力作業、書類作成などは担当部門にて作業を行っておりますが、更新条件の確認、交渉などは私たち顧客サポート課にて対応しております。

⑥ 悪質滞納者への督促、回収作業・・・家賃管理課にて通常の督促確認業務は日常的に行っておりますが、連絡がつかない入居者や、何度約束をしても家賃を払わない入居者への対応は顧客サポート課にて行います。年に数回は立ち退きさせることもあります。

### 顧客サポート課の展望

以上が、私の主な日常業務となります。新体制になり5ヶ月が経ちますが、全ての業務の背景に直接接するお客様（入居者様、オーナー様）がいらっしゃるので気を抜く暇がありません。

卒直な気持ちとして、アフター課にて長年仕事をしてきた身としては『従来の顧客サポート課の仕事をこなすアフターの仕事も対応するのは無理があるのではないかと考えていました。当たり前業務もこれだけ種類が多いと大変ですし、人間的なものやスキルのことなど心配は尽きませんでした。

適切な募集条件の設定や、顧客のニーズを取り入れた設備の改修、エリアごとの仲介業者さんと関係構築、空室の定期点検清掃などにより徐々にですが入居率に効果も現れ始め、顧客サポート課の一員として少しずつではありますが前進してきているのではないかと感じています。

【全体の入居率の推移】 6月：94.06% ⇒ 11月：95.80%

少し話が変わりますが、私は自動車レース（F1）が大好きです。F1（エフワン）とはフォーミュラー1の略で、自動車レースの最高峰です。年16回の開催ですが、なんと今年から久々に日本の『ホンダ』が参戦しています。



ホンダは1988年に全16戦中15勝という大記録を持つチームですが、今年は復帰初年度ということもあり惨敗続きです。栃木県さくら市にあるホンダの四輪車研究所では昼夜問わず莫大な予算を投じて、スタッフがエンジン出力向上の研究をしているそうですが、メルセデスベンツやフェラーリ、ルノー勢に全く歯が立ちません。ただ、聞くところによるとホンダは『サイズ・ゼロ』の理念のもと他のチームよりも小さな革新的なエンジンを設計し、リスクを承知で投入しているそうです。当初は故障続きで完走できないレースが殆どでしたが、最近は徐々に競争力を増してきています。

ホンダのレースや取り組みを見ていると、トライ&エラーを繰り返す事が必要だと痛感します。

当社もPDCA（Plan - Do - Check - Action）サイクルを回し、問題点の早期発見と解決に向けて取り組んでいきます。そして顧客サポート課の目標事項の一つ、通年入居率97.5%以上を実現すべく頑張っています。

いよいよ年明けより繁忙期を迎え、例年同様に退去と入居が増加してまいります。

一層気を引き締めて、オーナー様の良きパートナーとなるよう努力してまいります。

