

2015年3月13日

各 位

## — 居住者の声を活かしたマンション管理、サービス・商品の開発へ — 居住者宅を訪問し、住まいの“お困りごと”を解決する 女性専門職「お客さま係」を新設、2017年までに全国展開へ

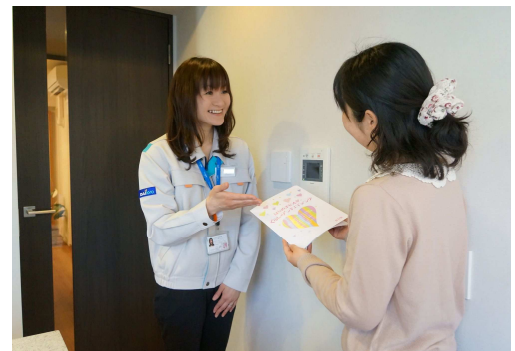
大京グループの管理会社、大京アステージ（本社：東京都渋谷区、社長：山口陽）は居住者とのコミュニケーションを強化し、満足度の向上につなげるため、2015年4月より、管理するマンションの居住者宅を訪ねて住まいの“お困りごと”を解決する女性の専門職「お客さま係」を本格展開いたします。

### ■背景

全国で約41万戸を管理する大京アステージでは、居住者の声を活かしたサービスや商品開発を進めており、マンション別の専用サイトや季刊誌、フリーダイヤルの相談窓口などを通じて、住まいのお手入れ情報の発信やトラブル対応を行ってきました。また、これまでも支店のマンションアドバイザー（営業担当）やマンションサポーター（管理員）が管理組合や居住者とのコミュニケーションをとってきましたが、その多くは顕在化した“お困りごと”の対応になっていました。

そこで、住まいに関する潜在的な“お困りごと”にも直接耳を傾ける取り組みとして、首都圏の一部地域で「お客さま係」の試行を2013年10月より開始。特に在宅時間が長い傾向にある高齢者や主婦のニーズを引き出すには女性ならではの気配りが発揮できると考え、女性の「お客さま係」がマンションの排水管清掃に合わせて戸別訪問を行いました。

その結果、室内の専有設備の不具合や換気口周りの汚れ、共用部分の使われ方など、日常のちょっとしたことに“お困りごと”を感じていながら、「解決できるとは知らなかった」、あるいは「誰に相談すればいいのかわからなかった」という声が多くありました。



居住者宅を訪問するお客さま係(イメージ)

### ■今後の展開

こうした状況を踏まえ、「お客さま係」に対する潜在ニーズは高いと考え、このたび本格展開を決定しました。4月1日付で本社・ライフサービス事業部内にCA推進室（注：CAはカスタマーアドバイザーの略「お客さま係」の社内呼称）を新設、既存の5名に加え、グループ内から女性社員を公募します。そして、既に活動している「お客さま係」による研修を行いながら段階的に支店への配置を進め、2017年までに全国24箇所（2015年3月1日現在）の全支店に複数名の「お客さま係」の配置を目指します。

高齢化や単身世帯の増加、ライフスタイルの変化などを受け、マンション居住者のニーズは多様化しています。大京アステージではマンション別の専用サイトや季刊誌、電話相談窓口などのコミュニケーションツールに加え、居住者に安心して相談していただけるカスタマーアドバイザーとして「お客さま係」を展開し、フェース to フェースのコミュニケーションを重視した活動に一層注力してまいります。



## ■「お客さま係」とは

マンションの排水管清掃などに立ち会う形で居住者宅へ出向き、住まいの“お困りごと”に耳を傾け、解決の手助けをする女性専門職です。例えば、室内の専有設備の使い方や不具合については、戸別訪問でお手入れのアドバイスやサポート窓口の案内をするほか、立地環境や築年数といったマンションの特性を掴み、支店スタッフと共に室内の点検・修理相談会、換気ロフィルターや防災グッズの販売会等のイベントを現地で開催し、できるだけ多くの居住者に“お困りごと”の解決方法を提案するようにしています。また、マンションの共用部分に関する相談はその場で状況を確認し、支店のマンションアドバイザー（営業担当）やマンションサポーター（管理員）とも情報を共有します。

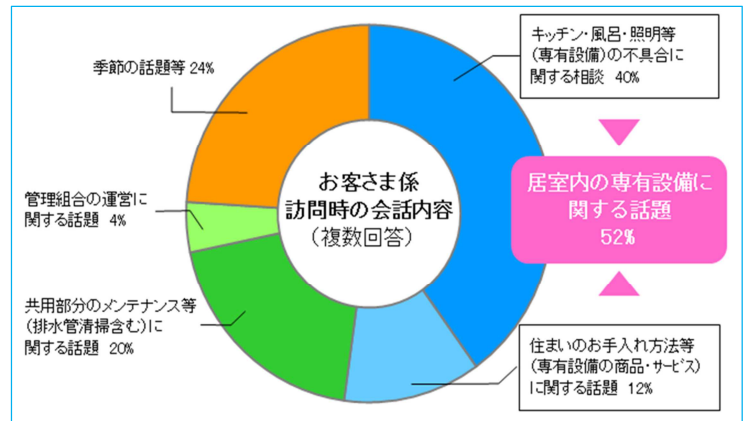


マンション共用部分で行うイベントの様子

## ■試行結果

試行期間中、お客さま係が首都圏の約150物件・2,000戸のマンションを排水管清掃に合わせて訪問した結果、訪問先の半数以上で居室のお掃除やお手入れ、不具合などが話題にあがり、多くの居住者が住まいのちょっとした“お困りごと”を持ちながらも、どこにも相談できていない実態が分かりました。また、会話の中からも、まだ居住者自身が気づいていない“お困りごと”を拾い上げることができました。さらにお客さま係に対しては、居住者から「教えてもらえてよかった」「女性だから話しやすかった」といった好意的な反応が多数ありました。

これらのお客さまの声は社内で即時フィードバックし、新たな商品やサービスのあり方などを検討するきっかけとなっています。



### <居住者の“お困りごと”とお客さま係の対応一例>

性別 年代	築年数	居住者の“お困りごと”や様子	お客さま係の対応とコメント
女性 30代	10年未満	排水管清掃の際、管内に汚れが詰まっていることが分かり、排水管から取り出した汚れを見て驚かれていた。	液体歯磨きの凝固により排水管が詰まることもあり、水を多めに流すことで防げることをお伝えしたところ、「こんなに汚れがあったのには驚いたが、アドバイスを聞いて良かった」と喜んでいただけました。
女性 40代	20年以上	「作業をしてくれる方の対応に問題はないが、やはり男性が来ると少し抵抗がある」とのご意見をいただいた。	排水管清掃の作業員は男性が多いが、女性の「お客さま係」が立ち会うことで「女性が来てくれてうれしい。安心します」とのお声をいただいた。
女性 40代	10年以上 20年未満	「マンションの立地から車の排ガスが気になる。換気口周りのクロスが汚れるのでフィルターをつけられないか」とのご相談をいただいた。	マンション現地でフィルターの販売会を実施。サンプル（実物）を見られたことや、使い方などをご説明することで大変喜んでいただけました。
女性 40代	10年以上 20年未満	「最近、1階エントランスのオートロックドアの閉まりが遅い気がする。故障なら修理してほしい」とのご指摘をいただいた。	マンションサポーター（管理員）に確認したところ、故障ではなくご高齢の居住者への配慮であることが分かった。その旨ご説明したところ「事情が分かって良かった」とご理解いただけ、潜在的な“お困りごと”を解決することができた。