

2015年8月27日

株式会社リクルート住まいカンパニー

## 住宅購入検討者による不動産店舗での接客に対する評価を、 8/27 (木) より「SUUMO」に掲載開始

株式会社リクルート住まいカンパニー（本社：東京都千代田区 代表取締役社長 野口 孝広）が運営する不動産・住宅サイト「SUUMO」(URL: <http://suumo.jp/>)では、本日8月27日（木）から、新築一戸建て・中古一戸建て・中古マンション・土地を販売・仲介する不動産会社の接客を受けたカスタマーが、その店舗の接客について点数とコメントで評価した内容を掲載いたします。

SUUMO内の物件検索結果一覧や物件詳細ページに、その物件を取り扱う不動産会社の接客についての利用者評価を掲載します。評価は点数とフリーコメントにより構成され、点数は「カスタマーの立場に立って理解する力」「意見を聞き出しプロの観点を加え整理する力」「物件や資金計画などの的確に提案する力」の3項目における評価（5点満点）の平均値で計算しています。また、カスタマーからのコメントに対しては、店舗からの回答も可能です。



**物件検索結果一覧ページ**

888件

現在の検索条件

千代田区 価格未定含む / 条件付土地含む

この条件で

検索条件変更

この条件で検索する

エリア

東京都

東京都 - 都心部 (4)

千代田区 (4)

接客評価点数とコメント件数を表示

**物件詳細ページ(接客評価コメントタブ)**

千代田区神田錦町3 (接客評価コメント)

接客評価コメント

接客評価コメント 4.1

内訳 (接客評価コメント88件)

理解力	4.3
整理力	3.9
提案力	4.1

接客評価コメントタブを新設

理解力/整理力/提案力の点数表示

カスタマーの接客評価点数とコメント

店舗からの回答コメント

評価の回収は、公正な評価を獲得するため、不動産会社経由で来店・成約したカスタマーに回答を依頼し、カスタマーは専用WEBサイトまたは専用はがきから評価を回答します。また、コメント内容はSUUMOで審査を行った後、物件検索結果一覧ページ、物件詳細ページに掲載されます。従来の物件情報のみでなく、接客の評価情報からも不動産を探すことが可能です。

リクルート住まいカンパニーが2013年に行なった住宅購入検討者調査によると、住まいの購入検討において「不動産仲介会社の信頼性を重視する」との回答が81.7%、「売主や不動産会社の信頼性を重視する」は87.4%と、信頼性が重視されています。また「担当スタッフの接客評価情報（点数やコメント）は家探しにとって役立つ」との回答は82.2%と、評価情報を求めるカスタマーが多く、これらの声にお応えしました。

リクルート住まいカンパニーはこれからも、ひとりひとりにあった「まだ、ここにはない、出会い。」を届けていきます

【本件に関するお問い合わせ先】  
リクルート住まいカンパニー 企画統括室統括部 カンパニー・コミュニケーショングループ  
TEL: 03-6835-5290 E-mail: [sumai\\_press@r.recruit.co.jp](mailto:sumai_press@r.recruit.co.jp)