

企業情報

天宝物事株式会社
業種：不動産・物品賃貸業
従業員規模：11～50人

課題分類

業務プロセスの効率化
顧客との関係強化

DX実践の目的

コミュニケーション

アプリで入居者との連絡時間が削減でき、業務効率を改善

課題内容

- アパートやマンションの賃貸事業などを展開している。入居者からの問い合わせが電話で1日30件程度かかってきており、聞き漏らしや聞き間違いなどのトラブルが起こることがあった。
- 物件に不具合があった際、電話だけでは状況が把握できず、現地訪問する必要があったため、入居者への対応が遅くなりがちだった。
- 物件の不具合やクレームで電話がかかってくるのがほとんどで、電話対応に時間がかかっていた。

実施概要

- 不動産管理会社と入居者、専門業者の連絡を効率化するアプリを導入した。
- 既存の入居者には案内はがきを送付し、新規入居者には入居時にアプリのダウンロードを依頼した。修理を行う専門業者にも導入してもらった。
- 入居者はアプリのチャット機能を活用して、各種問い合わせを行い、管理側は問い合わせ内容や履歴を一元管理できるようにした。
- 管理側と専門業者のやりとりもアプリのチャット機能を使用するようにした。

効果

- 新規入居者はほぼ100%、既存入居者は約3分の2がアプリをダウンロード。チャットで連絡が取れるため、電話で15分～1時間かかっていた時間が大幅に削減され、社員の残業がほぼ無くなった。
- 物件の不具合があれば、入居者にチャットで写真を送ってもらうことで状況を簡単に把握できるようになったため、訪問件数が削減できた。
- 聞き間違いや伝達ミスがなくなり、入居者と管理会社の間および管理会社と専門業者の間で、スムーズに連絡が取れるようになった。入居者は自分の都合のいい時間に連絡でき、好評を得ている。

苦労話

高齢の入居者の理解を得るのが難しいが、簡単に操作できるアプリだと説明してダウンロードを依頼した。また、チャット機能を通して強い語調でクレームを入れる入居者がいるため、定型文を作成して対応するなど留意している。



Point

- ・問合せ対応や不具合状況の把握にチャットアプリを活用し残業を削減
- ・入居者と管理会社、管理会社と専門業者の間での連絡がスムーズになり、聞き間違いなどが減り、顧客満足度が向上

【導入前】入居者からの電話対応と不具合対応のための現地訪問に時間がかかっていた



【導入後】電話対応や現地訪問の時間が大幅に削減され、残業がほぼ無くなった



現地訪問削減

入居者の満足度向上

残業時間の削減

補助金活用

—

ITツール

【使用ツール】いい生活Home <https://www.es-service.net/service/es-home/>
【取り扱い企業】株式会社いい生活 <https://www.es-service.net/>
【ツール概要】不動産管理会社と入居者のコミュニケーションサポートツール