

賃貸トレンドニュース ゲストレポート

本紙が運営するオンラインメディア「賃貸トレンド」で毎月配信する「賃貸トレンドニュース」からゲストトークの一部をお届けします。

「プロコール24のコールセンター事業について。」
 賃貸管理に特化したコールセンターとして、賃貸管理会社の代わりに、入居者対応からオーナーに対する報告業務まで対応する。契約する管理物件数の変動がなければ月々の支払い金額は一定だ。管理会社としては、社内業務の効率化を進める設備

カスハラ対応の実態を聞く① 対応者を1人にしない体制

賃貸管理専門のコールセンター「プロコール24」を運営するオーナーズエージェント(東京都新宿区)では、入居者からのクレームに、初期対応者と上席対応者による2段階体制を採用する。オペレーター業務に就く社員の心理的安全性を確保するためだ。カスハラハラスメント(以下、カスハラ)の実態や対策について、太田拓郎エグゼクティブマネージャーに話を聞いた。

投資として検討しやすい。新型コロナウイルス禍を経て店舗数や人員を減らし、事業転換を図る管理会社が増えており、入居者対応を外注したいという相談が増えている。

「カスハラクレームの実態とその頻度は、当社において、カスハラとは、顧客から受ける人格を否定



社員を追い込むカスハラクレームの実態、頻度

したり脅迫したりするような犯罪に近い内容を指す。対応不備のようなサービス提供者側のミスにより、謝罪を必要とするクレームはカスハラではない。カ

スハラの中身も、世代によって傾向が異なる。例えば、中高年の場合、怒鳴るタイプが多く、若い世代の場合は、しつこく粘るタイプが多い。1日に1000件前後の入電がある中で、カスハラに該当するものは、おおよそ2割だ。

「クレーム数の変動とその理由について。」
 コロナ禍に入ってからテレワークが普及し、どの地域でも騒音クレームの比率が上がっている。当社においては、コロナ禍前に比べて受電数が3倍に増加した。契約戸数あたりのクレーム数は、おおよそ10%前後で推移している。

「プロコール24における組織的なカスハラ対策とは。」
 オペレーター10人に対して、問題の対応にあたるフォロー役



賃貸トレンドニュースは毎月1回第4木曜日に、ライブ配信するオンライン番組です。上記のQRコードからこれまでのアーカイブを見ることができます。



ドアセンサーの画像。人動センサーの画像。居室の壁や天井に取り付ける

IoT機器を活用してペットや子ども、高齢者の見守り支援事業を行うiCAコンサルティング



iCAコンサルティング (東京都目黒区) 加賀山貴文(37)

iCAコンサルティング

11月のセンサーで入居者検知

異常時は電話で安否確認

(東京都目黒区)は、1人暮らしの高齢者に向けた見守り代行サービス「mamocare(マモケア)」を2022年11月より提供している。mamocareは、室内に取り付けた二つの機器で室内の異常を検知する。設置する見守り機器はドアセンサーと人感センサーだ。午前5時から同11時までの間に室内で動きがなかった際や、入居者が在宅にも関わらず部屋の温度が31度を超えた際に異常を検知する。その際、同社のコ

ルセンターから入居者に連絡が入る。入居者からの応答がなかった場合、緊急連絡先である入居者家族や物件の管理会社に電話通知が行く流れだ。導入費用は1万6500円、月額2750円(いずれも税込み)で利用できるとしている。

加賀山貴文社長は「見守り以外にも相続や終活などの相談窓口も設けている。60社の管理会社と提携しており、導入戸数も順次増やしていく」と語る。

SaaS組み合わせ業務自動化

Yoom データベース情報から抽出

SaaS(サービス)開発のYoom(ユーム)は、東京都千代田区は業務フローを自動化するデータベースサービス「Yoom」を提供している。利用者は特別なIT知識を必要とすることなく、業務の自動化ができる。Yoomは、データベース上の情報とSaaSの機能を組み合わせ、業務を自動化するフローボットを作成できるサービスだ。例えば「請求書の受領対応」という業務

の場合、請求書をメールで受信した後、Aiinside(東京都渋谷区)が提供するOCRサービス「DX Suite(ディーエックス・スイート)」による請求書の読み取り、free(東京都品川区)のクラウド会計ソフト「free(フリー)」による取引情報の登録といった一連の流れを自動化できる。

9月22日時点で賃貸不動産業を含む4500社以上が導入しており、月額1200円(税別)から利用可能だ。波戸崎代表は「私自身はエンジニアではないが、身の回りの業務を自動化したいと常々思っていた。しかし、従来の業務自動化サービスは設定が複雑で、価格も高価。ITの知識がなくても使え、手頃な価格で業務を自動化できるサービスを開発したかった」と話す。

7月には、社内情報の検索を効率化する「Yoomナレッジ」をリリースした。生成AI(人工知能)の「ChatGPT」を活用しており、chatwork(東京都港区)が提供するコミュニケーションツール「Chatwork」などのSaaSから社内情報を自動収集してサービス上に集約する。PDFなどのデータを読み込ませることもできるという。

株式会社 タイセイ・ハウジー

不動産の総合力で
ご要望にお応えします

- 社宅管理 代行
- 不動産 売買
- 賃貸住宅 情報提供
- 賃貸管理 建物管理
- リフォーム 大型営繕工事

借上社宅、社員寮のお部屋探しは
株式会社タイセイ・ハウジーにお任せください!!

全国 主要都市 営業店舗 41拠点

- 管理社数 747社
- 管理戸数 100,057件
- 斡旋件数 約4,000件超/件

北海道、宮城、埼玉、東京、神奈川、千葉、愛知、大阪、神戸、広島、福岡 etc