

文化をつなぐ「畳のある暮らし」

入居者からの問合せには
きちんとした対応で満足度アップ

不動産経営スクールのご案内



Photo

～今月の写真～

江戸後期の典型的な農家の家屋を再現した「岡本公園民家園」の旧長崎家の主屋。障子や襖で仕切れる和室は祖父の家を思い出させます。こんな量の部屋で、大の字になって寝転んだら、きっと気持ちいいに違いありません。

撮影：2016年3月 西島 昭

文化をつなぐ「畳のある暮らし」

青々とした真新しい畳の匂いは気持ちのいいものです。日本の畳文化には1300年の歴史があります。新しい畳を入れて3年ほどで裏返し、さらに10年ほど使うことができます。かつては日本家屋のほとんどが、畳敷きの和室でした。「掃除がラクという理由でフローリングにする方が増え、畳の需要はだいぶ減っています」と増田さん。実際、イグサで作る畳表の年間需要量は1993年の4500万畳から2008年にはその三分の一、1720万畳に減っています。

「お話を伺った方」
用賀商店街振興組合 青年部長
増田 暲店
増田 研司さん



畳には①調湿②断熱・保温③吸音・防音効果④鎮静効果があります。また、二酸化炭素やホルムアルデヒドを吸着し、空気を浄化するなど、地球温暖化防止

にも。「イグサの香りは集中力を高めるので、勉強にもいいと言われているんですよ」。
布団を敷けば寝室に、テーブルを置けばダイニングやリビングに、お客様が来たときには客間にといるいろいろな用途に使える畳の部屋。狭い家では特に重宝するのではないのでしょうか。今は半畳の琉球風畳を市松模様にも敷いたり、畳のへりにもキャラクターものがあったりと、インテリアとしても楽しめます。また、軽くて虫の出ないポリスチレンフォームの畳床や畳表に変色や水に強い和紙を使うなど、新しいものも出ています。
高温多湿の日本に適した畳文化。ぜひ、受け継いでいきたいですね。



問合せに対応する女性スタッフ

賃貸管理をしていると入居者様から様々なお問合せが入ります。特に、古い物件を数多く管理している当社は多数の問い合わせを頂きます。それに対して、入居の際に独自の入居のしおりをお渡しし、設備の不具合の対応方法などをお伝えしたり、24時間サポートセンターと提携するなど、入居者様のトラブルに迅速に対応するようにしています。

もちろん、直接当社へお問合せをいただくこともあり、その対応は女性スタッフが行っていきます。誰もが同じレベルでの確かつ迅速に対応できるように、「要望マニュアル」を作成し専門的な知識がなくても、事前のヒアリングやアドバイザーが的確に行えるよう

入居者からの問合せにはきちんとした対応で満足度アップ
対応マニュアルの活用で
誰もが同じレベルで対応

例えば「エアコンの不具合」には①メーカー、型番製造年の確認②症状の確認③症状に応じた対応が記されています。マニュアルの対応をすることで、その場で問題が解決することも。また、事前の状況確認をしっかりと行っていることで、修繕業者への指示も的確に行え、一度の来訪で修理完了となります。事前の確認をせず修繕業者をお願いすると、現場に行ってもその日に修理できず、改めてお伺いしなくてはならないことも。その間、入居者様にご迷惑をかけることになりかねません。

先日オナー様から修繕業者と当社の建築士が連携



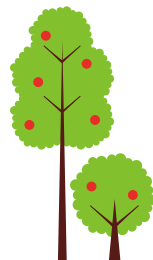
「要望対応マニュアル」

し、短期間で工事を完了してくれて助かったと感謝されました。

柔らかく気配りの利く女性ならではの対応

女性が対応に当たるのにも、理由があります。それは、女性ならではの柔らかい物言いと細かな気配りです。マニュアルを活用しながらも、機械的ではなく、親身な対応は、入居者様からは「ガラス破損してしまい、自分(入居者)の負担になるかと思っていたところ、保険利用の手続きを丁寧に案内してくれて、保険で対応でき、ありがたかった」

「最初はイライラしていたので電話口できつく言っていたが、対応の女性が親身に「晴れた」などのお声も。私たちは今後も入居者様の快適な生活を守るために、日々、対応していきたいと思っております。



株式会社市萬
一級建築士・宅地建物取引士
辻丸 達憲

不動産 Academy of The real estate Management Development 経営アカデミー 不動産経営スクールのご案内

お申込み方法

【インターネット】
<http://realestate-academy.jp>

不動産経営アカデミー 🔍 検索

または

【お電話】
株式会社市萬
不動産経営アカデミー
事務局
TEL 03-5491-5213
よりお申込みください。

アパートを建てるだけが相続対策ではありません!

“不動産保有者限定” 「これからの相続対策」勉強会

昨年から今年にかけて4回に分けて開催し、好評を頂いた相続対策勉強会。その内容をギュッと凝縮してお届けします。突然の相続で慌てないよう、この機会に是非ご参加ください。



過去の勉強会の様子

日程

平成28年6月11日(土)
13:30~15:30

定員 **30名**

参加費 **3000円**

※初めて参加される方、当社お取引先様は無料です

場所 **世田谷ビジネススクエアヒルズI 5階 セミナールーム**

東京都世田谷区用賀四丁目10番2号
(東急田園都市線用賀駅徒歩1分)

- 内容
- 節税対策の前に考えること
 - 相続対策の失敗例と成功する相続対策の進め方
 - 生前贈与の活用とアパート建築以外の相続対策など