



入居者からの緊急通報に対応 『夜間・休日サポートシステム』について

弊社の営業時間外に発生する(管理物件の)入居者様からの緊急通報に対応するため、2004年より『夜間・休日サポートシステム』を導入させていただいております。

緊急通報は、まず弊社が契約しているコールセンターで受付し、緊急性の高い案件の場合は、弊社社員へ連絡が入るようになっています。

また、案件によってはコールセンターの担当者の対応だけで解決する場合があります。

【2012年4月度受付事例】

事例①

「実家に帰省したのですが、部屋を出るときに電気コンロが消えているかどうか確認しなかったのが、どうしても心配なため、確認してもらえないでしょうか？」

事例②

「隣室の入居者が深夜(3時頃)、大音量でゲームをしているので注意して欲しい。」

事例③

「トイレのタンクの下から水が漏れています。2時間前にふき取りましたが、また、水が溜まっていますので、修理をお願いします。」

いずれも対応済み(解決済み)の案件です。

過去には小火騒動で緊急通報が入り、現場に急行したような案件も何回かあるものの、殆どは緊急性があまり高くない案件(ご本人にとっては緊急かも?)

もかなり含まれています。

弊社管理物件入居者の大多数は学生を中心とした単身者であり、昼間ご不在の方が多いため、

“こと”の大小よりも、夜間・休日に問い合わせできる体制であることそのものが、入居者や保護者の満足度アップにつながっているものと思います。

今後も、事故やクレーム、トラブルを拡大させないためのリスクマネジメントとして、『夜間・休日サポートシステム』を継続していきたいと思っています。

石本 浩治

お問い合わせは、0800-100-3215まで



USAGI通信はメールでの送信も可能です！！

学生ハウジングホームページ → の入力フォームにて

ご相談内容のボックスに「USAGI通信希望」とご入力の上、送信ください。

2012年5月15日 石本