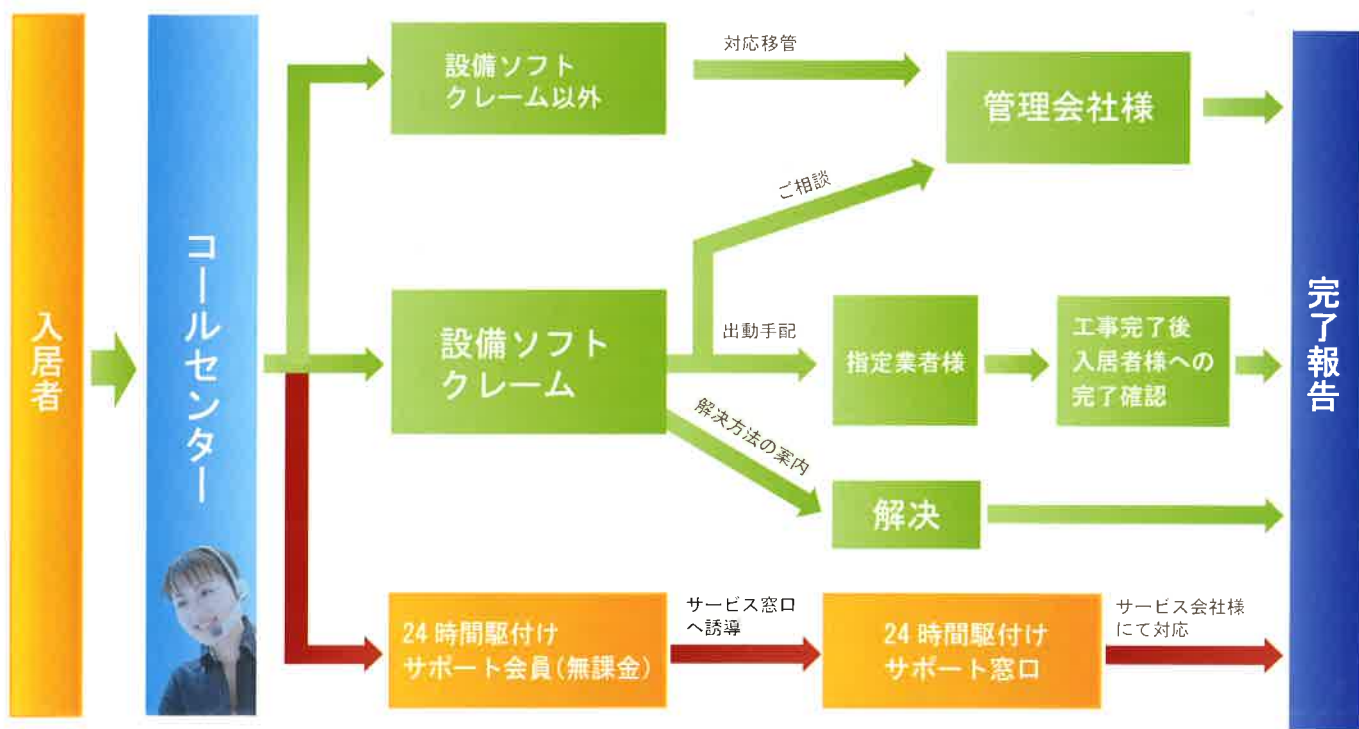


# 全管協コールセンターサービス



※一括受けプランの場合、設備・ソフトクレーム以外のお電話の対応は各管理会社様のご指定に沿って行います。

2つのプランを基に、貴社のニーズに合わせた電話対応業務をいたします

<b>設備・ソフトプラン</b> 専有部、共有部の設備トラブル	<b>設備・ソフトクレームに対するお電話をお受けします</b> ソフトクレームに対する問合せ
<b>一括受けプラン</b> 専有部、共有部の設備トラブル	<b>全てのお電話をお受けいたします (設備・ソフトクレーム含む)</b> ソフトクレームに対する問合せ 契約、家賃など全ての問合せ

ご指定された時間帯の電話対応業務をいたします

<b>営業時間外のみ</b> 営業時間中は自社対応、夜間・休日のみコールセンター対応。対応時間は自由にご指定いただけます。	<b>終日対応 (営業中、営業時間外を含む)</b> 営業時間中も営業時間外も含めた全てのお電話の一次対応。電話対応時間の削減が可能。
--	--

お問い合わせ先 株式会社全管協サービス TEL03-3272-7756  
(サービス提供：株式会社ユーエムイー)



全管協から新サービスのご案内!

## 全管協コールセンター

全管協会員様のために考案されたコールセンター  
 会員様には特別価格にてご提供!



# こんな お悩み 抱えていませんか？

トラブル対応履歴を  
残すのも一苦労・・・

繁忙期など問合せ対応  
しきれない・・・

携帯に緊急連絡が入ってきて  
リラックスできない・・・

前任者でないと  
分からない・・・

電話対応に追われ自分の  
ペースで仕事ができない

## 意外にかかる?! 問合せ対応の時間コスト

設備トラブル 1 件の解決に、これほどの時間がかかります

入電対応	対応方法の検討	業者手配	進捗の確認	見積報告対応	1 件で <b>51~72分</b>
5~10分	5~10分	2~5分	1~3分	2分	
見積承諾確認	業者への作業依頼	作業完了報告対応	フォローコール	履歴の入力	月に 200 件だと <b>170~240時間</b>
3分	2~5分	2~5分	2分	各 3分	



## 社員の心の負担にも・・・

### 労基問題への対応が必要です

- 理不尽なクレームや的を射ない要望をダラダラと仰る入居者様への対応を時間をかけて行っている
- 夜間帯や休日に携帯が鳴りクレーム対応を行っている
- 入電対応に追われて作業が分断され集中できない、業務が進まず残業が続く

- 精神的に追い詰められ病気がちに
- 急な休み・退職で人手不足に
- 退職後、労基に駆け込まれ多大な残業代の請求が!

# コールセンター導入の 効果は計り知れない?!

入電対応をアウトソーシングすることで、そのリスクを一掃。  
集中して業務を行うことが可能となり、仕事の質の向上が望めます。



作業効率 UP

コスト削減

仕事の質 UP

## 素早い対応! トラブルを無事に解決

### 報告体制

- ・ お問合せ受付時・対応完了時の最大 2 回メールを送信!
- ・ 指定送信先にご報告! 複数指定可・件数制限なし

### 対応履歴確認システム

- ・ 問合せ内容や対応内容を弊社コールセンタースタッフが記録
- ・ メールにて貴社へ報告 (該当履歴の URL を添付)
- ・ WEB 上で進捗状況を確認。スマートフォンなどからも閲覧可能
- ・ 「いつ誰と誰が何の会話をしたのか」  
「どこの業者を手配し、いつまでに作業が終わるのか」  
「現在どのような状況・段階なのか」などが一目で把握できるよ  
うな表示設計です

## 専門スタッフ オペレーター対応

- ・ 経験豊富な弊社スタッフが詳細ヒアリング、状況に  
応じた的確な対応を行います。
- ・ 入居者様自身で解決できるようなトラブルには丁寧な  
アドバイスを行い、専門業者が必要な場合は手配いたし  
ます。(貴社指定の業者様も、もちろん利用可能です。)
- ・ 緊急を要する場合や管理会社様での対応が必要な場合  
は、迅速に移管いたします。



- ▶ 管理物件の入居者対応
- ▶ 24 時間 365 日対応可能
- ▶ 業務効率の改善に!