

2017年11月13日

報道関係各位

株式会社東急コミュニティー

マンション居住者向け専用問い合わせ窓口「カスタマーセンター」 『2017 CRMベストプラクティス賞』を受賞

総合不動産管理会社の株式会社東急コミュニティー（本社：東京都世田谷区、社長：雑賀克英）は、管理受託マンションの居住者向け専用問い合わせ窓口「カスタマーセンター」の取り組みに対し、一般社団法人CRM協議会（会長：藤枝 純教）が選定する「2017 CRMベストプラクティス賞」を昨年に引き続き受賞しましたので、お知らせします。

東急コミュニティー「カスタマーセンター」は、管理受託するマンションの居住者からの問い合わせを受け付ける専門窓口として、2016年5月に設立されました。これまで全国20箇所の営業拠点で対応していたお客様からの問い合わせ窓口を統合し、専任のオペレーターが対応する専門組織として集約し、問い合わせ対応時間の拡大・サービスレベルを向上させたことが評価され、2016 CRMベストプラクティス賞を受賞しており、今回が二回目の受賞となります。

今回は当社が開発した3D・修繕履歴管理システム「TC3ARD」を活用したお客様との情報共有モデルが評価されました。

■ TC3ARD（ティーサーード）の開発・活用

TC3ARDとは、デジタルカメラで撮影した建物映像を3Dデータに加工し、建物の基本情報や修繕履歴情報などと連携できるシステムです。カスタマーセンターでは、本システムを活用し、お客様からの電話での問い合わせの際、オペレーターが建物の3Dイメージや過去の不具合発生履歴を見ながら対応することで、正確な状況把握や現場作業員への指示内容の向上が可能となりました。また、理事会役員が変わっても管理会社として継続的に工事履歴・範囲をより正確に引き継ぐことが可能になり、お客様と継続的なパートナーとしての価値を提供できることも、評価のポイントとなりました。



TC3ARD

【CRMベストプラクティス賞とは】



CRMのあるべき真の姿を研究・追求し、推進していく、オープンでノンプロフィットの会員組織「一般社団法人CRM協議会」（2004年発足、2009年設立）が主催選定する賞。当賞は、顧客中心主義経営の実現を目指して、戦略・組織・オペレーションの観点から顧客との関係を構築して、成果をあげている企業や団体等の組織を表彰するもので、2017年度は16組が受賞しました。

※詳細は、一般社団法人CRM協議会のホームページをご参照ください。

https://www.crma-j.org/best_practice/best_practice_01.html

以上