

各位

第3回お客様満足度調査結果

青山メインランド VOC チーム

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

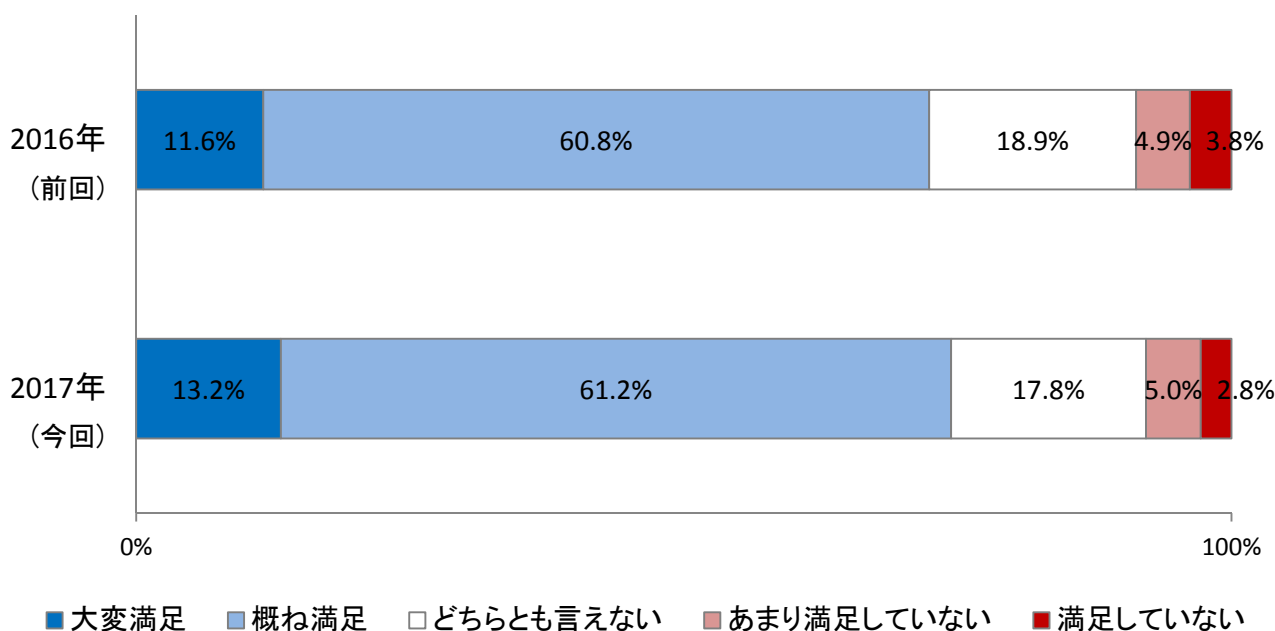
さて、2017年4月に第3回お客様満足度調査を実施させて頂きました。皆様には、多数のご回答を頂きまして誠にありがとうございました。今回は、本件の調査結果と共に当社の取り組みに関しましてご報告をさせていただきます。お客様から頂いた貴重なご意見をもとに、青山メインランドはどうあるべきかを考え、真剣に経営改善に努めて参ります。

1. ご回答状況と総合満足度について

5,284名(2017年4月時点)の資産運用型マンション所有のオーナー様を対象に、アンケート項目については会社総合、営業担当者、商品・サービスの3つの観点から、ご回答を頂きました。

また、フリーコメント項目におきましても数多くのご意見・ご指摘・ご提案を頂戴しております。

※回答者数1,021名(回答率 19.32%)



今回の調査の総合満足度において、「大変満足」が13.2%、「概ね満足」が61.2%、「どちらとも言えない」が17.8%、「あまり満足していない」が5.0%、「満足していない」が2.8%でした。

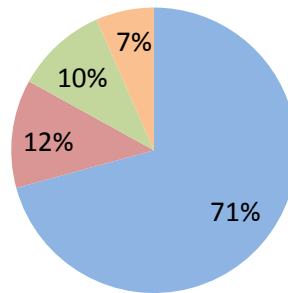
「大変満足・概ね満足」のご回答に関しましては昨年より合わせて2.0%増加し、「あまり満足していない・満足していない」のご回答は、昨年より0.9%減少しました。

詳細は後述しますが、ご不満の声においては「営業担当に対するもの」「会社全般に対するもの」が多数を占めておりました。お客様から頂いた声を真摯に受け止め、引き続き皆さまがご満足頂ける様、取り組み強化に努めて参ります。

2. お客様から寄せられた感謝・お褒めの声（フリーコメント）

本設問では営業に関するものが最も多く、続いて商品・サービスに関する声を頂きました。

一部抜粋して紹介させていただきます。



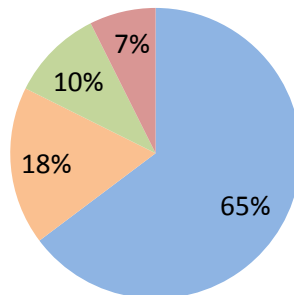
- 営業に関すること
- 商品・サービスに関すること
- 建物・賃貸管理に関すること
- 会社全般に関すること

お客様の感謝・お褒めの声（抜粋）			
営業担当が、気軽に相談できる関係を作ってくれており、信頼している。	会報誌の特集で、マンションの管理についてよくわかった。大変すばらしいと思う。	現在所有している物件は、御社の管理部門にお世話になっており、うまく管理されていると思う。	家賃が安定していて助かっている。会社が倒産せず、健全な運営が良い。

3. お客様から寄せられたご意見・ご指摘・ご提案の声（フリーコメント）

本設問ではお褒めの声と同様、営業に関するものが最も多く、続いて会社全般に関する声を頂きました。

一部抜粋して紹介させていただきます。



- 営業に関すること
- 会社全般に関すること
- 建物・賃貸管理に関すること
- 商品・サービスに関すること

顧客のご意見・ご指摘・ご提案（抜粋）			
前の営業担当は良かったが、その方が辞めてその後のフォローが全くないのが気になる。	最近他社から、マンションを売ってくれという売却勧誘の電話が多く、迷惑している。	総会資料の確認、議決権の返送期間について、もう少し余裕が欲しい。	マンション投資が株式投資等と同等レベルの知名度になるよう、努力していただきたい。

4. お客様の声をふまえて、現在までに改善を行った事例

お客様から頂いた声をもとに改善を行った一例をここにご紹介いたします。

お客様の声（抜粋）

営業担当に対するもの



契約後、もう少し定期的な所有物件の運用に関する相談や提案などがあっても良いと思う。



改善事例

【ご契約内容確認活動の実施】

ご契約後もお客様に安心して末永くご所有頂けるよう、年に1度ご契約状況を確認させて頂く、ご契約内容確認活動を始めました。その中で、ご契約内容の再説明や、運用方法のご提案、不動産市況のご案内や、ご希望の方には新しい物件のご紹介などもさせて頂いております。定期的なお客様とのコミュニケーションのきっかけにもなればという想いで取り組んでおりますので、ご契約内容確認活動のご連絡があった際には、お悩みやご相談等お気軽にお申し付けください。

会社全般に対するもの

確定申告等の手続きに関するフォローを、不動産会社としてしっかりやってもらいたい。

【確定申告セミナー】

以前から特に、ご要望を頂く事が多かった確定申告について、お客様向けセミナーを開催しております。本セミナーは、税理士の方を講師にお招きし、損益通算や相続税対策についての講義や、セミナーの中で確定申告書の作成を実践して頂く時間も用意しております。継続して確定申告セミナーは開催して参りますので、ご関心のあるお客様はぜひご参加して頂ければと思います。※開催時期は、毎年1月頃を予定しています。当社HP・メールマガジン・営業担当よりご案内致します。



《確定申告セミナー》

【会報誌(STAGE)での確定申告特集】

会報誌“STAGE”16号にて、確定申告の特集を組み掲載させて頂きました。過去の会報誌は会員サイト“AMLメンバーズクラブ”にてバックナンバーで掲載しております。今後とも、会報誌でも有益な情報をお届けし続けて参りますので、ご覧頂けますと幸いです。



《STAGE16号》

アフターフォローに対するもの

オーナー目線の有益な情報を発信して欲しい。オーナーが困っていることの解決策や不動産市況の情報など。

【お客様向けメールマガジン(AML通信)の配信】

お客様への情報発信ツールとして、今までお届けしている会報誌や、セミナーと合わせて、よりお客様目線の情報発信を増やしていけるよう、メールマガジン“AML通信”の配信を始めました。これまでに、お客様からのご相談が増えている「仲介業者からの勧誘の電話」に関する注意喚起や、東京オリンピックやマイナス金利など社会情勢に触れた「不動産市場」について配信させて頂きました。今後とも、お客様にとって有益な情報を少しでもご提供できるよう尽力して参りますので、ご覧いただければ幸いです。

5. お客様の声をふまえて、改善中の取り組みについて

お客様から頂いた声をもとに、現在改善中の取り組みをご紹介します。

不特定多数の不動産会社からかかってくる売却勧誘の電話を何とかして欲しい。

【迷惑電話防止用スマートフォンアプリの開発】

お客様宛に、複数の不動産会社や仲介業者などから、売却勧誘等の電話が多くあり困っているというお声を受けまして、当社では現在迷惑電話防止を目的としたアプリを開発しています。今年9月完成を目標としており、詳細につきましては再度アナウンスさせて頂きます。

所有する物件の価値を定期的に知りたい。

【人工知能AIの導入】

より正確で迅速なデータ分析を可能にする為、当社ではAIの導入を進めております。まずは社内での物件購入の価格査定や賃料査定に活用することを想定しており、将来的にはお客様自ら使って頂けるような設計を考えております。現在は来年度からの活用開始を目標に、お客様のご所有物件の資産価値をより正確且つ迅速に共有できる環境を整えているところです。

おわりに

青山メインランドは、末永くお客様からご支持頂ける会社であり続ける為に、現状を素直に受け止め経営改善し続けて参ります。その為に私たちには、お客様からの声が必要だと思っております。今後とも、貴重なご意見をお待ちしております。なにとぞご支援のほど宜しくお願い申し上げます。