

# 定期アフターサービス関連業務

FRONTIER  
CONSTRUCTION

CS部門 カスタマーサポート第一・第二グループ

ご入居からが大切なお付き合いのはじまりとなるアフターサービス分野において、当社では定期アフターサービス期間を「未来に向けた居住者様とのコミュニケーション醸成の場」と捉えています。

入居直後より居住者様から寄せられるすまい・暮らしのお問い合わせや定期点検の実施について、アフターサービス期間を通して迅速かつ正確な対応でサポートいたします。



## ◆早々期対応サービス(新築マンション入居直後～3ヵ月程度でのサービス)

入居直後には「設備機器の使用方法」や「共用部や管理に関するご質問」が居住者様から多く寄せられます。豊富な知見を持つ女性アドバイザーがマンション共用部に一定期間常駐してこれらのお問い合わせに対応することで、新しい生活環境で様々な不安を抱いておられる居住者様に対してスムーズかつ安心して新生活をスタートするお手伝いをいたします。また事業主担当者やお客様窓口への問合せ対応にかかる負荷を軽減いたします。



## ◆定期アフターサービスにまつわる各種サービス

### ■定期アフターサービス対応(3ヵ月～6ヵ月・1年・2年時に実施)

定期アフターサービスにおける、居住者様へのご案内から日程調整、施工会社との調整、事前確認、補修日の立会いまで、一貫したサービスを提供いたします。コミュニケーション能力の高いスタッフと、事業主側のアフターサービス対応をよく理解した経験豊富なマネージャーを軸としたチーム体制で対応いたします。



### ■日常アフターサービス対応(引渡し～2年時程度で実施)

定期アフターサービス以外のお問い合わせ内容を、事業主様の代行として対応いたします。居住者様への電話対応、現地確認、施工会社との調整、補修立会いを行い、事業主様へ完了のご報告をいたします。不具合等のアフターサービス事象の対応に慣れたメンバーで、随時のお問い合わせに対応できる体制を整えています。

### ■すまいのお手入れアドバイザーサービス(ご入居後3ヵ月～2年時程度で実施)

定期アフターサービスの実施と同じタイミングで、専門の女性アドバイザーが専有部のお手入れに関するアドバイスを行うサービスです。ご要望のあった居住者様の専有部を訪問し、レンジフードやフローリング、バルコニー等、お手入れに関する疑問に実演を交えながらお答えします。定期点検と同時タイミングで実施することで、定期アフターサービス全体のお客様満足度向上にも役立ちます。

住戸への直接訪問のほか、各種アプリを利用したオンラインアドバイスも実施しています。

## ◆すまいと暮らしの「お役立ちセミナー・イベント」企画運営サービス

居住者様を対象としたすまいと暮らしの役に立つセミナーやイベントの企画運営をいたします。

物件内で行うオフラインセミナーのほか、オンラインでの開催もいたします。定期アフターサービスの実施期間に合わせて開催することで対応満足度の向上に寄与します。また、イベントを通じて日常の暮らしに役に立つ情報を積極的に発信することで、居住者様間のコミュニティ形成支援やマンションライフの向上につながります。

