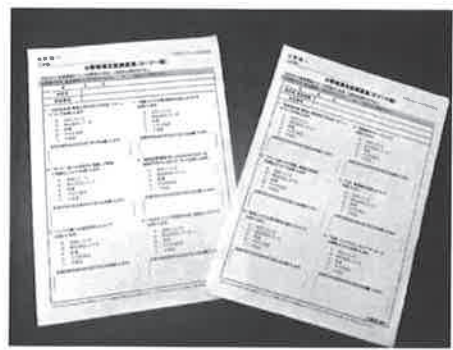


ビル管理の品質向上へ向け顧客満足度調査を実施 顧客のニーズを汲み上げ満足度を高める

成長する 管理会社の ポイント



▲顧客満足度調査の回収率は96.5%を誇る

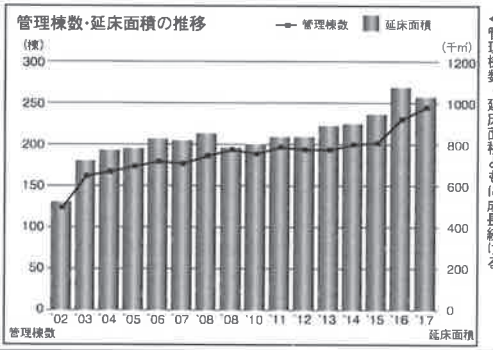
質ビル市況が好調をキープするなかで、テナントビルの稼働率も高い水準にある。そのなかでいかに既存テナントの満足度をあげていくか、建物管理の品質を向上させていくかが課題となっている。この点でビル管理会社へのニーズは強い。そのなかで平成ビルディングではオーナー、テナント双方への「顧客満足度調査」を通して、管理品質向上の指標にするとともに社内や外部委託先との共有を図り、品質向上・提案力向上を推進する。この取り組みが功を奏し事業成長にもつながる。業界内では珍しい「顧客満足度調査」、その取り組みの背景と活用法について聞いた。

アンケートで品質改善の結果を見ると「オーナー様満足度」が段階評価で4.4、テナント様満足度は4.3と高いレベルを保っている。現在回収率が98.5%とほとんどのクライアントの声を聞くことができています。この調査の目的は「より高い品質のビル総合マネージメントサービスを提供していくこと」(執行役員企画部長・土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。

調査結果の概要

年度	回収率	オーナーの満足度		テナントの満足度	
		5段階評価平均	%表示(注2)	5段階評価平均	%表示(注2)
平成29年度	98.5%	4.4	80.0%	4.3	78.7%
平成28年度	97.0%	4.4	82.5%	4.3	78.2%
平成27年度	97.7%	4.3	77.3%	4.2	75.8%

注) %表示→5(満足)と4(ほぼ満足)合計の全回答数に対する割合(満足率)



▲業務・品質向上の指標にし、満足度も上がっている

▲管理棟数・延床面積ともに成長続ける

このアンケートは社内、外部委託先との連絡の共有が実現し、状況共有が実現し、オーナー、テナントにより良いサービスが提供できます」(土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。

このアンケートは社内、外部委託先との連絡の共有が実現し、状況共有が実現し、オーナー、テナントにより良いサービスが提供できます」(土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。

このアンケートは社内、外部委託先との連絡の共有が実現し、状況共有が実現し、オーナー、テナントにより良いサービスが提供できます」(土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。

このアンケートは社内、外部委託先との連絡の共有が実現し、状況共有が実現し、オーナー、テナントにより良いサービスが提供できます」(土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。

このアンケートは社内、外部委託先との連絡の共有が実現し、状況共有が実現し、オーナー、テナントにより良いサービスが提供できます」(土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。

このアンケートは社内、外部委託先との連絡の共有が実現し、状況共有が実現し、オーナー、テナントにより良いサービスが提供できます」(土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。

このアンケートは社内、外部委託先との連絡の共有が実現し、状況共有が実現し、オーナー、テナントにより良いサービスが提供できます」(土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。

このアンケートは社内、外部委託先との連絡の共有が実現し、状況共有が実現し、オーナー、テナントにより良いサービスが提供できます」(土井区)が2002年より取り組んでいるのが「顧客満足度調査」だ。アンケートはオーナー、テナント双方に6項目の質問と、自由記述の結果を公表している。最新の2017年述欄によって構成される。