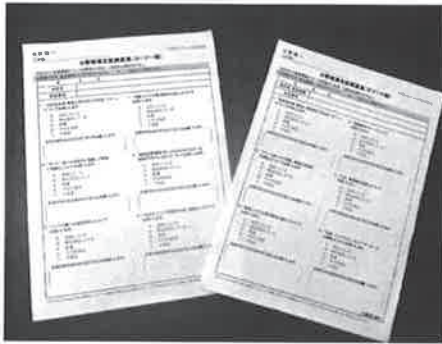


ビル管理の品質向上へ向け顧客満足度調査を実施 顧客のニーズを汲み上げ満足度を高める

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



「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、故障・トラブルの迅速な解決ができていないかを指摘する。また「テナントの満足度」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げる。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。

質の高い水準にある。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げる。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。

「顧客満足度調査」は、アンケート双方に6項目の質問と、自由記述欄によって構成される。最新の2017年調査の結果は、回収率は96・5%を誇る。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げる。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。

「顧客満足度調査」は、アンケート双方に6項目の質問と、自由記述欄によって構成される。最新の2017年調査の結果は、回収率は96・5%を誇る。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げる。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。

「顧客満足度調査」は、アンケート双方に6項目の質問と、自由記述欄によって構成される。最新の2017年調査の結果は、回収率は96・5%を誇る。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げる。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。

「顧客満足度調査」は、アンケート双方に6項目の質問と、自由記述欄によって構成される。最新の2017年調査の結果は、回収率は96・5%を誇る。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げる。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。

「顧客満足度調査」は、アンケート双方に6項目の質問と、自由記述欄によって構成される。最新の2017年調査の結果は、回収率は96・5%を誇る。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げる。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。

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	96.5%	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)

