

# OTOCURU

## クライアントワーク 品質ガイドライン

2024年12月10日 公開  
2025年01月20日 更新  
OTOCURUサービス本部

### ◇1. 基本方針

- お客様のニーズを正確に把握し、最適な物件を提案します。
- 透明性のある情報提供を徹底し、安心してご利用いただける環境を提供します。
- 丁寧かつ迅速な対応を心がけ、お客様の満足度を向上させます。
- 法令や業界規範を遵守し、適切な業務を遂行します。

### ◇2. コミュニケーションの品質

- ヒアリングの徹底：クライアントのご要望、予算、希望条件を正確に把握します。
- 分かりやすい説明：専門用語を避け、お客様に理解しやすい言葉を用います。
- 適切なレスポンス：お問い合わせには24時間以内に対応し、迅速な回答を心がけます。
- フォローアップ：物件提案後や内見後のフィードバックを確認し、継続的にサポートします。

### ◇3. 物件提案の品質

- 適正な物件選定：お客様の条件に合致した物件を厳選して提案します。
- 正確な情報提供：物件情報に誤りがないよう、最新のデータを基にご案内します。
- 比較資料の提供：類似物件との比較や、利便性、コストパフォーマンスを明確に提示します。
- メリット・デメリットの説明：物件の良い点だけでなく、注意点も率直にお伝えします。

### ◇4. 内見時の対応

- 事前準備の徹底：内見前に物件の状態やアクセスを確認し、スムーズなご案内を実施します。
- 時間厳守：お客様との約束した時間を厳守します。
- 周辺環境の説明：物件だけでなく、生活利便施設や交通アクセスなどの情報も提供します。
- お客様の感想を確認：内見後、率直なご意見を伺い、次の提案に活かします。

### ◇5. 契約手続きの品質

- 契約内容の詳細説明：重要事項説明書や契約書の内容を丁寧に説明し、不明点を解消します。
- 必要書類の確認：お客様がスムーズに契約を進められるよう、必要書類を事前にご案内します。
- 契約後のフォローアップ：契約完了後もお客様が安心して入居できるよう、サポートを行います。

### ◇6. クレーム対応・トラブル防止

- 迅速な対応：お客様からの苦情やお問い合わせには速やかに対応し、適切な解決策を提案します。
- 誠実な対応：トラブルが発生した際は誠意をもって対応し、信頼回復に努めます。
- 再発防止策の検討：発生した問題を分析し、今後の業務改善に活かします。

### ◇7. アフターフォロー

- 入居後のサポート：入居後のトラブルや質問に対応し、お客様の満足度を維持します。
- 定期的な連絡：契約更新時期や引っ越し後の生活状況を確認し、継続的な関係を築きます。
- リピート・紹介獲得：良質なサービス提供を通じて、リピートいただけるサービスご提供。

上記のガイドラインを遵守し、お客様の皆様に安心してご利用いただけるサービスを提供してまいります。