



夜間・休日 サポートシステム

概要

当協会では、平成25年4月1日より会員様向けに「夜間・休日の緊急クレーム連絡窓口」を開設しました。

「夜間・休日の緊急クレーム連絡窓口」では、会員様の営業時間外(夜間・休日)に発生する入居者様からのクレーム(主に共有部・専有部の設備トラブル)を代行して受付し、必要に応じて緊急出動(一次対応)の手配までを行います。

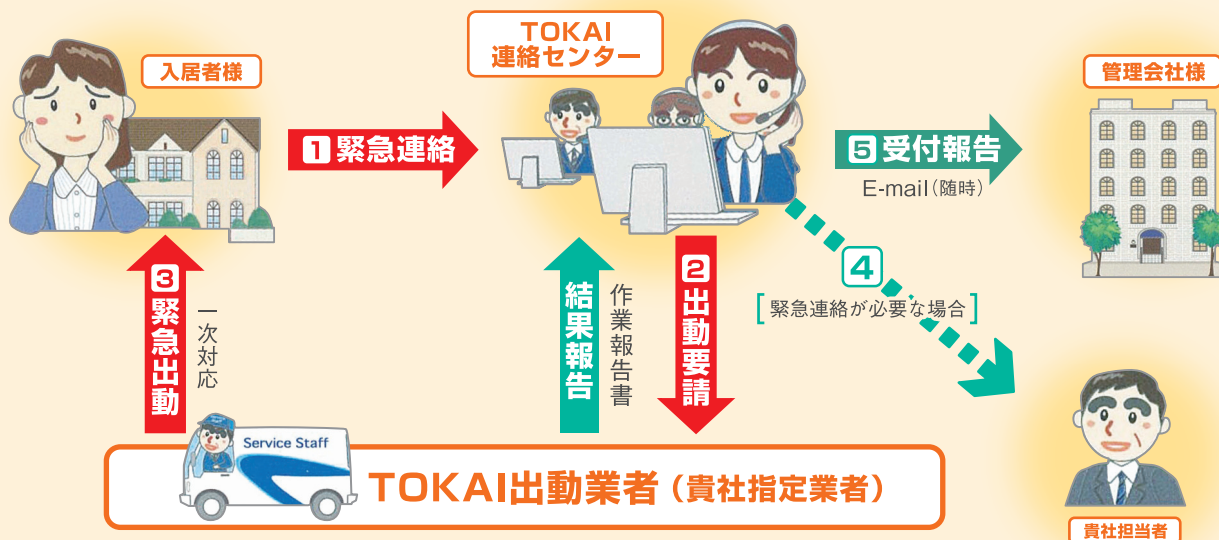
本会員様であれば、1戸あたり月額40円(税別/非会員の場合は月額200円)で「夜間・休日の緊急クレーム連絡窓口」をご利用頂くことができます。ご登録につきましては、管理物件単位となりますので、1棟からご利用頂けます。

※本会員様で窓口を共有して頂くことで、ご利用料金は最小限に抑制することができます。

費用

1戸あたり月額40円(税別) <登録戸数100戸以下は、月額4,000円(税別)>

基本業務フロー



① 入居者より、TOKAI連絡センターに **緊急連絡** が入る。

出動を要する場合 ← 出動を要しない場合 ※受付報告書のみ随時E-mailする。

② TOKAI連絡センターより、TOKAI出動業者(貴社指定業者)へ **出動要請**。

●出動の範囲は共・専有部の設備トラブルになります。●地域・内容によっては出動できない場合があります。

③ 現場へ **緊急出動** する。 → 結果をTOKAI連絡センターへ報告する。

④ 費用が多額にかかりそうな場合や緊急連絡が必要な場合は、
貴社担当者にTEL(携帯)し指示を仰ぐ。

⑤ **受付報告**

- a. 受付報告書は、翌営業日の午前中までに貴社へE-mailにて報告する。
- b. 作業報告書は、作業した出動業者から報告が出次第、貴社へE-mailにて報告する。

⑥ 緊急出動した際の費用は、株式会社TOKAIから貴社へ後日請求する。※物件ごと
但し、貴社指定業者へ緊急出動の手配を行った際の費用は、
従来通り貴社指定業者から貴社へ後日請求する。





緊急出動

このシステムは、原則として入居者様からの電話に対してオペレーターが適切なアドバイスをすることが主になりますが、水漏れ等により直ちに応急措置を講じる必要ができた場合には、緊急出動の手配をいたします。

緊急出動した場合の基本出動費は、1件あたり15,000円(消費税別)を目安とします。但し、緊急出動した現場にて直ちに応急措置が必要な場合は、応急措置費の上限額を一律30,000円と定め、その範囲内であれば、基本的にオペレーターの判断で応急措置の手配を行ないます。万一、応急措置費の上限額を超える緊急事態が生じた場合は、管理会社(緊急連絡先担当者)様の指示を仰ぎ、その後の応急措置に努めます。

なお、緊急出動によって発生した費用につきましては、通常の管理業務同様に貸主様もしくは入居者様のどちらかにご負担して頂くこととなります。緊急出動費については、各管理会社様への請求となりますので、貸主様や入居者様へのご請求は、各管理会社様にて行なって頂きます。

緊急出動について

- ☆① 緊急出動については、出動できない地域(北海道※札幌は除く)があります。
- ② 出動業者の指定(貴社の取引業者)も可能です。
その場合、オペレーターが直接指定業者に出動依頼の手配を取ります。
- ③ 緊急出動が困難な地域に該当する場合でも、「夜中でも電話で対応してくれる窓口がある。」
ということで、入居者様の安心感を高めることができます。
- ④ 給湯器の修理及び取替工事、緊急で処理した2次的工事につきましては、別途見積りいたします。

入電受付報告書

夜間・休日における入居者様からの電話によるクレーム(問い合わせ)等があった場合には、翌営業日の午前中までにコールセンターから管理会社様への報告がE-mail(入電受付報告書)にて行われます。

導入方法

- ① 一般社団法人東京都不動産協会への入会(導入は、会員様限定となります。)
- ② 各種資料を株式会社TOKAIよりお取り寄せください。
- ③ ご契約の締結(事前に株式会社TOKAIよりサービス概要全般のご説明をさせていただきます。)
- ④ サービスのご利用開始

■《登録時の必要書類》※下記の登録書類は、株式会社TOKAIにてご用意させていただきます。

- ① 契約書
- ② 会社登録用紙(所在地・営業時間・緊急連絡先等)
- ③ 登録物件リスト(住所・物件名・部屋数・指定業者等)

注意事項

- ① 本協会を退会した場合は、退会日をもちまして「夜間・休日サポートシステム」は自動解約となります。
引き続き、同システムのご利用を希望される場合は、株式会社TOKAIと直接ご契約を締結して頂きます。
※株式会社TOKAIと直接契約する際の利用料金は、1戸あたり月額200円(税別)となります。
- ② 現在、既に株式会社TOKAIと個別に「夜間・休日サポートシステム」の契約を締結している場合は、
本システムをご利用になれません。
※本システムの利用を希望する場合は、株式会社TOKAIとの現契約を解約後の申込みとなります。

詳しいお問い合わせは

TEL 03-5404-7307



東証一部上場(株式会社TOKAIホールディングス)
TOKAI東京本社・システム営業部
〒105-0022 東京都港区海岸1-9-1 浜離宮インターシティ10階