



対応例集

威圧的な態度の問い合わせ

なんでそんなに高圧的なの!?電話を受けるだけで精神を削られます…。

水漏れ・ガス漏れ等の
緊急の修理要請

とにかくやることが多い!他の仕事が全部後回しになる!入居者様の激怒率も高い!

我々の管理に対する不満

解約受付

申し訳ありません、をひたすら繰り返すのツライ…。改善するので誰か代わりに内容聞いて!

幻覚・幻聴を理由とする問い合わせ

私には見えないし聞こえない…。延々と話を聞くしかできません。仕事をする時間が…!

調べればわかる内容の問い合わせ

郵便局の場所は自分でネットで調べて…。家賃の振込先は契約書を見て!ゴミの回収日とか郵便局の場所は自分でネットで調べて…。家賃の振込先は契約書を見て!

無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

士を便利屋と
いる問い合わせ

業者が捕
の入居者
大変!修
と怒る人
て泣く

故ア夏場
管理会社を便利屋と
勘違いしている問い合わせ

業者が捕
の入居者
大変!修
と怒る人
て泣く

故ア夏場

プロコール24

対応例集

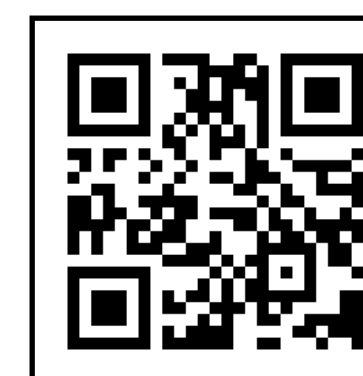
WEBサイトで詳細をご確認いただけます

詳細はこちら >

PASS : owners

Copyright © OWNER'S AGENT Inc. All Rights Reserved.

スマホでもご覧
いただけます



隣の部屋の騒音がひどい

詳細はこちら >

トラブルの長期化・悪化が起こりやすい騒音トラブル。早期解決をお手伝いするべく、プロコール24では丁寧なヒアリングによる状況把握を徹底しています。また、管理会社の皆さまに代わって、騒音元の入居者様への直接の注意も行ないます。

エアコンが動きません

詳細はこちら >

特に6～7月から急増するエアコントラブルですが、そのすべてが「故障」であるとは限りません。プロコール24では基本的なトラブルシューティングを徹底し、管理会社様の現地確認の手間・コストの削減に貢献します。

ゴミ出しルールを守らない人がいます

詳細はこちら >

ゴミ集積所の散らかり方は、入居者のマナー次第であるにもかかわらず、入居者は集積所が散らかっていると「管理会社が悪い」と考えがちです。プロコール24は電話口で早々に入居者の不満を受け止め、怒りの矛先が管理会社へと向かわないよう対処します。

トイレが詰まりました

[詳細はこちら >](#)

トイレ詰まりの原因は、異物を流してしまったなど、入居者様に原因があることがほとんど。入居者様にはあらかじめ、業者手配の費用負担をお願いする可能性があることをお伝えする必要があります。プロコール24では、原因について注意深くヒアリングしながら、費用負担についても丁寧にご案内いたします。

トイレの水が止まりません

[詳細はこちら >](#)

トイレの水が止まらない、というトラブルは、入居者様の故意過失だけでなく、経年劣化や機器の故障が原因であるケースも少なくありません。プロコール24は、入居者様にご協力いただきながら慎重に原因を見つけ出し、費用負担等についても誤解なく案内をしたうえで、適切な業者手配を行ないます。

対応例

PASS : owners

ガスコンロの火が点きません

詳細はこちら >

多くの入居者様にとって、ガスコンロの構造や点火の仕組みはよく分からないもの。プロコール24は不具合に焦る入居者様の心情に寄り添いつつ、的確な確認依頼で原因を探り出し、可能な限り入電対応のみの解決を目指します。

