

〈不動産賃貸〉管理会社専用

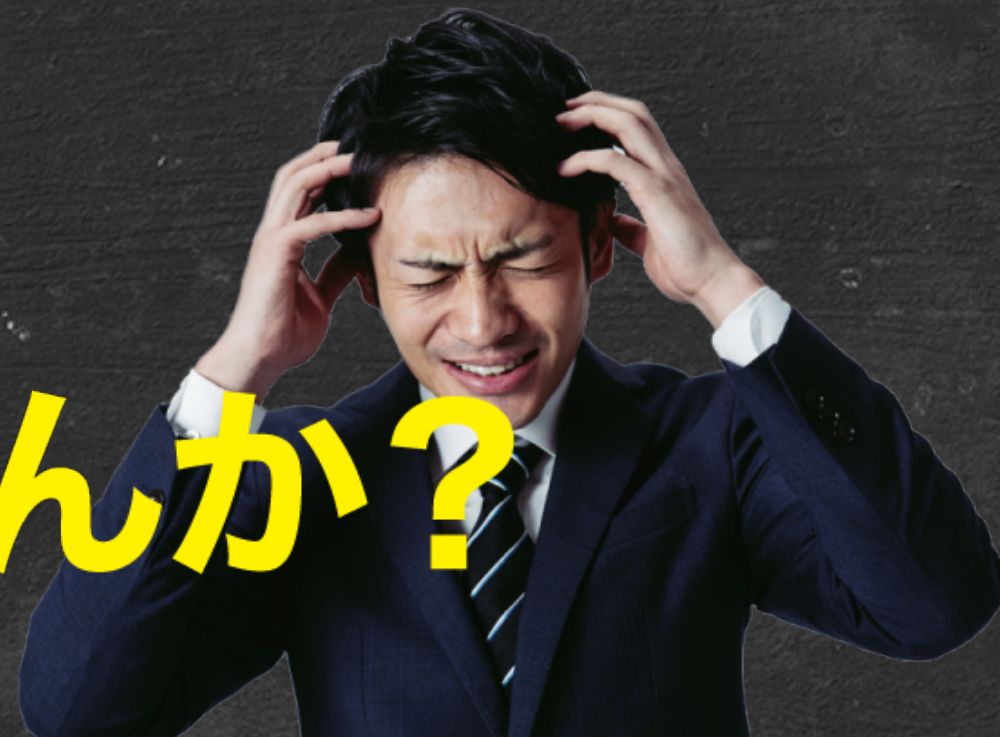
完結型 入居者対応  
コールセンター

プロコール24

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。



# このような問題に 悩まされていませんか？



- ☐ 鳴り止まない入居者からの電話
- ☐ 入居者の対応履歴がない、履歴を残す時間がない
- ☐ クレーム対応ばかりで社員が疲弊
- ☐ 今のコールセンターに不満がある



「入居者対応」のアウトソーシングは、利益を上げる賃貸管理会社の＜常識＞です！



対応世帯数 **17万戸** 導入企業数 **150社**



# プロコール24とはどんなサービス？

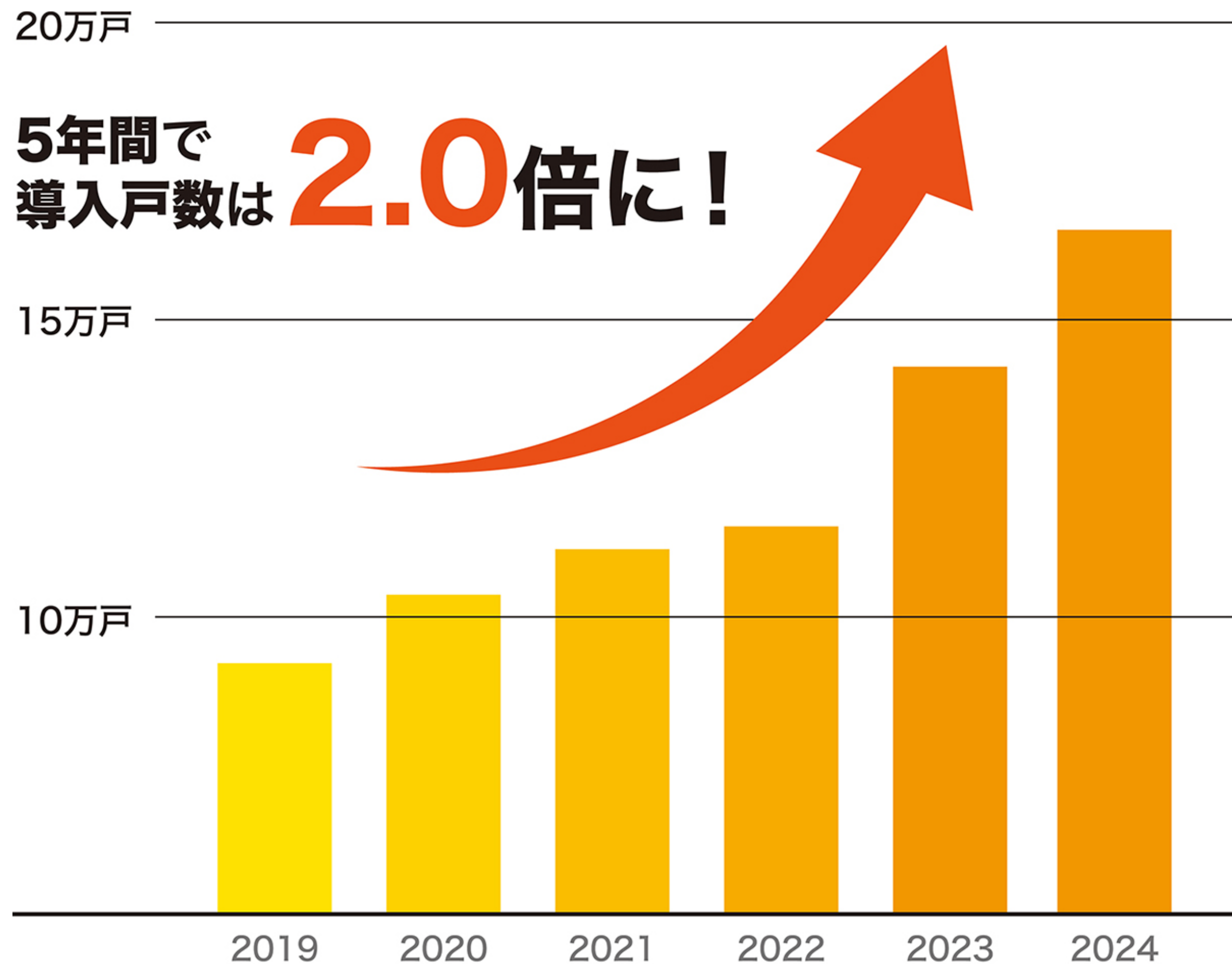
忙しい賃貸管理のために作られた、管理会社専用のコールセンターです  
入居者様からのあらゆる電話に対応し、完結までサポートします

全ての電話を受けられなければ業務効率の改善はされません。設備故障や生活トラブルの受付だけでなく、契約・解約を伴うような受付・お問い合わせにも対応いたします。 ※最低利用戸数は500戸からとなります。



- 入居者からの問い合わせ全てに対応します！
- 騒音部屋への注意なども管理会社に代わって発信！
- 対応履歴をオーナーへの報告書として活用できる！





**完結型コールセンターの需要が急拡大！**

入電増加

人手不足

人件費高騰

「一次受け」で終わらず、解決に向けて  
管理業務をサポート！

最後までサポートするから  
仕事がちゃんとラクになる！



**多くの管理会社がコールセンターで  
成功しています！**





プロコール24は「管理業務そのもの」をお手伝い  
だから、現場の管理が圧倒的にラクになります！

どれくらい違うかというと…

対応種類	プロコール24	A社	B社	C社
設備故障手配	○	○	○	○
騒音注意	○	×	△	×
迷惑駐車通報	○	×	×	×
契約内容確認	○	×	×	×
車庫証明	○	×	×	×
解約受付	○	×	×	×
入居者への発信	○	×	×	×

一般的コールセンター

電話が入ったすべての案件について対応確認の連絡が入る...



故障の詳細の確認や業者手配の発注は自分の仕事...

業者に進捗を聞かなきゃ。入居者へのフォローも必要だ...



なんとか無事に終わった。あとは対応報告書を作らなきゃ...

今日もいろいろあったけど...結局自分でやってた気がするな...



プロコール24

たまに電話は来るけど、プロコール24がやっといってくれるし。

ルールに沿って手配してくれるから報告を聞くだけ。



順調に進んでいるらしい。設備交換の提案書でも作ろうかな。

終わったみたいだから、対応報告書を添付して請求と提案を。



最近、早く帰れる日がずいぶん増えたような気がする！



入電  
受付時

業者  
手配

業者  
修理中

修理  
完了

1日が  
終了



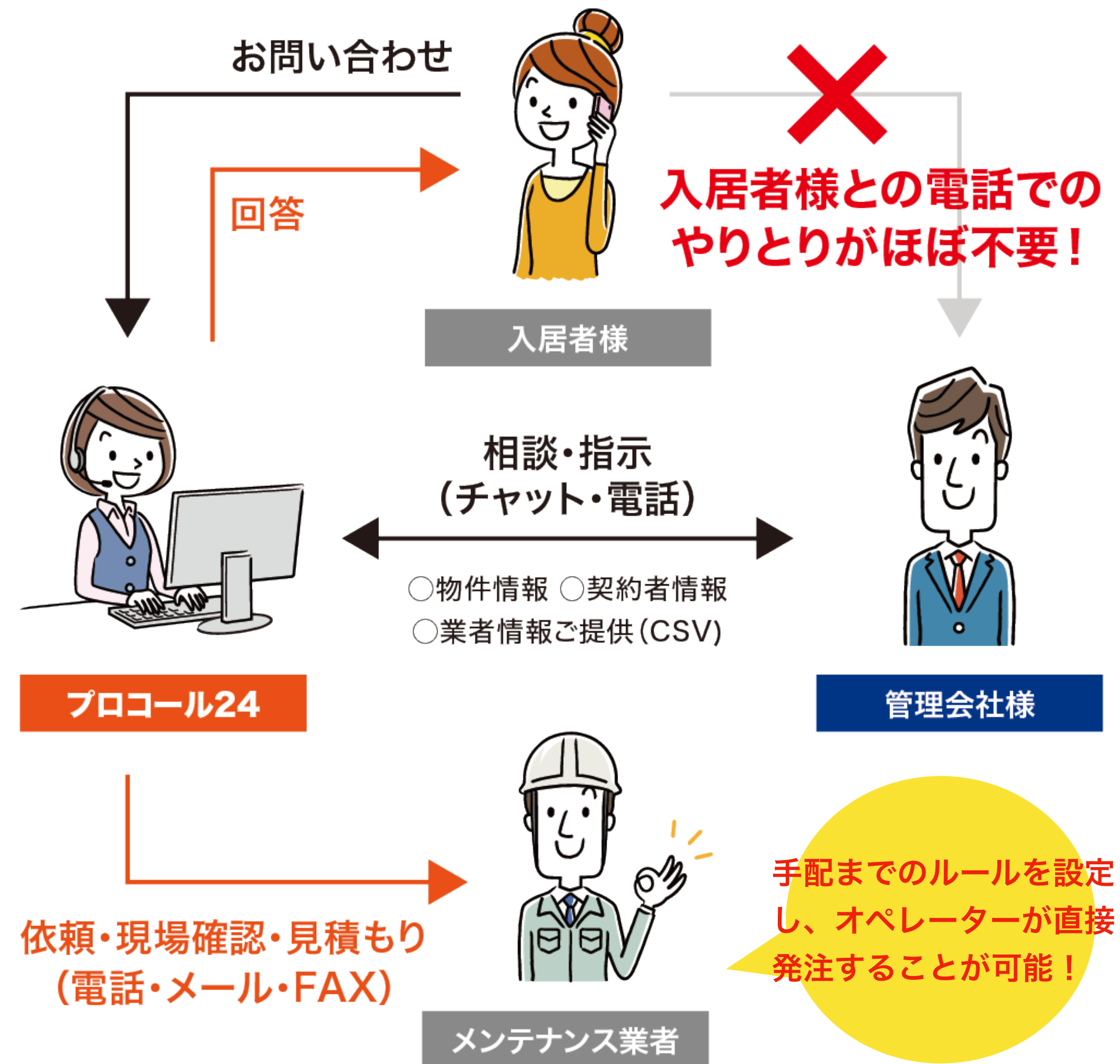
他社には真似できないポイント①

完結までサポート



## 完結までサポート

入居者とのやりとりが不要に！  
案件完了まで対応します





# 完結までサポート

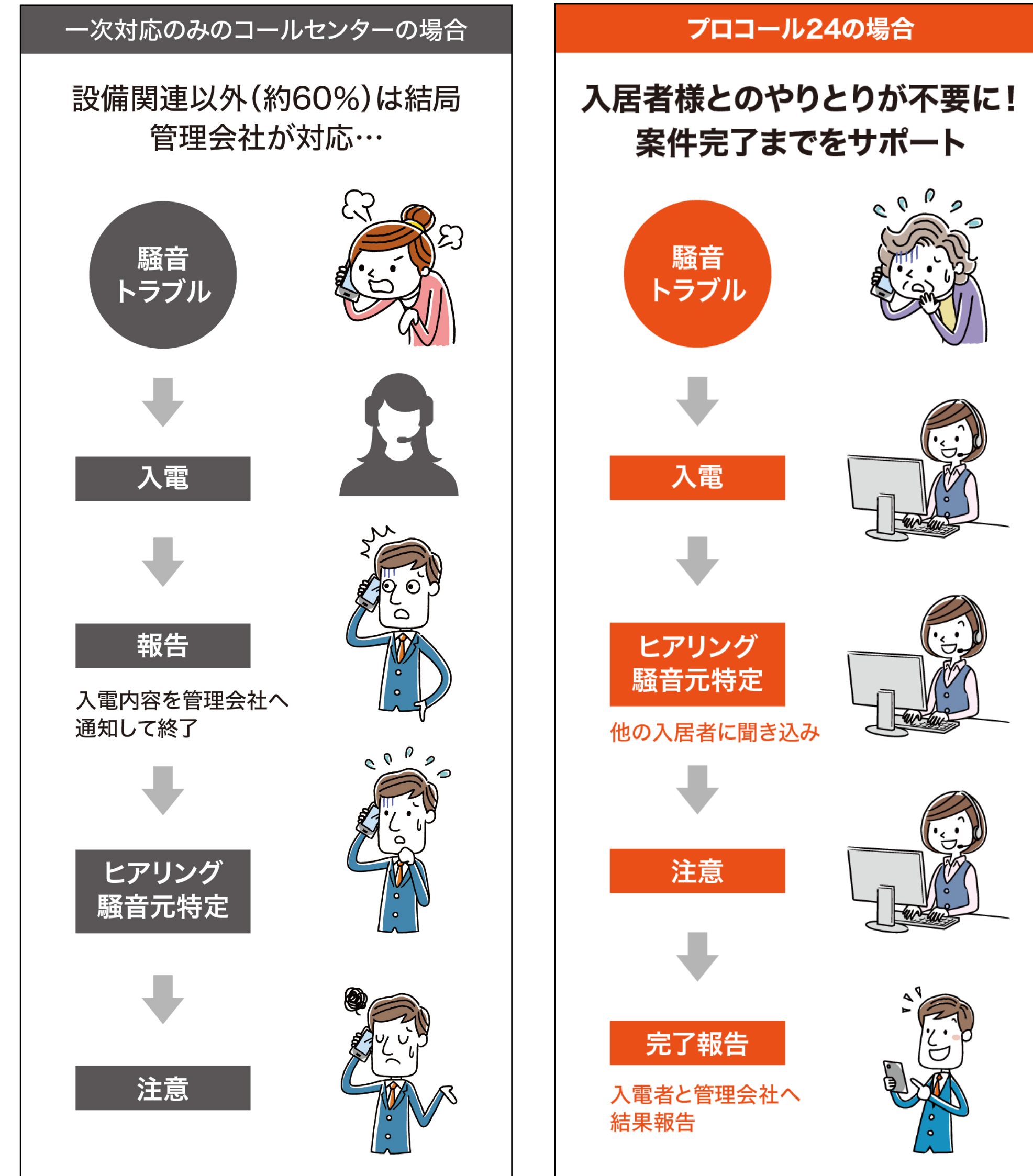
## 案件完了までをサポートするから コールセンター内完了率が高い！

コールセンターによってサービス範囲はさまざま。  
でも、部分的に任せただけでは効率化は不十分！

- ☐ 夜間だけ
- ☐ 設備修理だけ
- ☐ 駆けつけだけ
- ☐ 一次対応だけ



騒音トラブルを例に一般的なコールセンターと比較した場合





# 完結までサポート

## プロコール24ご利用の流れ（エアコン故障の場合）

手配の判断をするだけで済むので 案件に関わる時間が圧倒的に少なくなります！



### ①入居者様から入電

ご不満を解きほぐしながら症状を確認



### ②状況確認&トラブルシューティング

リモコンの電池や発信部の確認→設定温度の上げ下げのテスト→室外機まわりのチェックのお願い→電源を抜いての再起動のお願い



### ③管理会社様に報告

業者手配が必要である旨を報告（※）



### ④費用負担について説明した上で発注の手配

「故障の経緯・原因によっては入居者様での費用負担となる可能性があること」を必ず説明し、ご納得いただいたうえで業者を手配

### ⑤業者訪問の結果をご報告

修理の必要の有無や費用を確認してご報告（※）



### ⑥進捗確認&修理完了報告

修理業者と連絡を取り合い進捗チェック→修理完了を管理会社様に報告



※手配までのルールを設定し、この報告を省略することが可能です！



他社には真似できないポイント②

幅広い対応範囲



## 幅広い対応範囲

# プロコール24はあらゆる電話を100%受け付ける幅広いサービス範囲

- 本当に故障かどうかの確認（トラブルシューティング）
- 修理業者への見積もり依頼・発注・進捗管理
- 騒音クレーム時の隣接入居者への聞き取り調査
- テレビアンテナやネット回線不調時の聞き取り調査
- 解約受付・更新受付
- 警察通報、安否確認サポート
- 水漏れ等の緊急案件時、階上・階下への連絡



生活騒音



ごみ出し  
・マナー



迷惑駐車



駐車場内  
の事故



駐輪場の  
整理



植栽の  
整備



ペットの  
マナー



不審者



空巣被害



テレビ映り



エアコンの  
効きが悪い



換気扇が  
動かない



お湯が  
出ない



天井からの  
水漏れ



トイレ・排水  
の詰まり



断水・停電



火災報知機  
の誤作動



共用灯が  
切れている



その他の  
設備故障



契約内容



家賃



解約に関する  
問合わせ



車庫証明  
が欲しい



設備の  
使用方法



インターネット  
の接続方法



鍵の紛失



居住・安否  
の確認



その他の  
問合わせ



更新・再契約



解約受付



立会日時  
設定



転居先  
住所確認



返金口座  
確認



# 幅広い対応範囲

## 各種受付業務にも対応

プロコール24は全てのお問い合わせの一次対応を代行します。雑多なものから専門性の求められるお問い合わせまで、幅広いサービスで貴社の業務負担を軽減します。



### ■ 部屋の解約に関する受付

電話にて解約のお申し込みを受け付け、契約終了日の確定、退去に関するご案内をいたします。また、退去理由をヒアリングすることで物件や管理方法の問題点を把握。傾向と対策を検討できます。

### ■ 各種契約内容のお問い合わせ受付

解約と同様に受付を行います。また更新料や再契約料の支払い、必要書類の返送などが遅れている方への一次アナウンスも行っております。

### ■ 部屋の更新や再契約に関する受付

解約と同様に受付を行います。また更新料や再契約料の支払い、必要書類の返送などが遅れている方への一次アナウンスも行っております。

### ■ その他、例外的なお問い合わせ対応

プロコール24は「すべてのお問い合わせ」を受け付けるため、他社ではサービス外となる案件にも一次対応を行います。



## 幅広い対応範囲

# 入居トラブルのクレームを解決

入居者様の困りごとは、なにも設備の故障等に限ったことではありません。騒音やゴミ問題等、日々の生活に支障をきたす問題の改善要求も貴社に多く寄せられているはずです。



### ■ 迷惑駐車

車種・ナンバーを確認して警察に通報します。空いている区画が当社にて把握できている場合には、迷惑駐車車両のせいで駐車できず困っている契約者様に、一次的に他の区画に停めてもらえるよう誘導します。

### ■ ゴミ出しマナーに関するクレーム

ルールを守らない入居者を特定し、必要であれば直接注意を行ないます。特定できない場合には指定清掃業者への依頼を行ないクレームを解決します。また、害虫や悪臭の発生で周囲に迷惑をかける『ゴミ部屋』が特定できた場合にも、管理会社様と協力のうえで注意を行ないます。

### ■ 他の部屋からの騒音

迅速に騒音元を特定し、必要であれば直接注意を行ないます。騒音元の特定は周囲のお部屋へのヒアリングによって行ないます。その際は、入居者様の中に誤解や不安が広がらないよう細心の注意を払います。

### ■ ペットの飼育に関するクレーム

入居者様から「ペット不可の物件なのに飼育している人がいる」といった情報をいただいた際は、複数のお部屋に状況をヒアリングしたうえで管理会社様に報告します。また、共用部での排泄などマナーの悪い飼い主（入居者）の報告があった際は、こちらも他の入居者にヒアリングをしたうえで該当者に注意を行います。



## ■ 各種相談

特定の部屋からのいやがらせ被害の報告や、虐待やDVの可能性の報告などについても、親身に相談に乗ることで入居者様の苦痛を可能な限り和らげます。特に後者のような場合には、警察や専門の相談所といった適切な機関を案内し、早急に連絡をしてもらうようアナウンスします。



釣りを  
しないよう  
注意いたします



## ■ その他

### ●物件（駐車場）の整備

駐車場や物件敷地内の植栽剪定などが行われていない場合、状況確認をした上で管理会社・指定業者に依頼を行います。

### ●自転車・原付の駐輪マナー

「管理用シールを貼っていない」「止め方が乱雑」といった報告にも、所有者が特定できる場合には注意を行います。

### ●清掃依頼

敷地内に動物の死骸や排泄物などがあった場合、管理会社・指定業者に対し撤去・清掃の依頼を行います。

### ●悪質入居者対応

良好な入居者に対して危害や不快感を及ぼすような悪質入居者に対する注意をおこないます。





# 幅広い対応範囲

## 設備故障時の面倒な対応も

エアコン不具合、トイレ詰まり、鍵の紛失、漏水などの問題は突然起こります。お部屋のトラブルや設備の故障も、お任せください。豊富な経験と幅広い知識で迅速丁寧に対応します。



### ■ エアコン・給湯器等の設備故障

1. お電話で状況・メーカー・型式等の必要情報を確認します。
2. 入居者様に一般的な改善・解決手段を案内します。
3. （改善が見られない場合）入居者様の故意・過失がある場合には修理代負担が発生することを説明したうえでメンテナンス業者に修理を依頼し、完了まで進捗状況をご報告します。

### ■ 排水詰まり

1. 状況を確認し、ラバーカップや洗剤の使用をアナウンスします。
2. （改善が見られない場合）入居者様の故意・過失がある場合には修理代負担が発生することを説明したうえでメンテナンス業者に修理を依頼し、完了まで進捗状況をご報告します。

### ■ 天井からの水漏れ

1. お電話で状況を確認し、上階の入居者様に直接ご連絡いたします。  
（※一棟管理の物件の場合。区画管理物件は別の対応になります）
2. 漏水の原因となっているお部屋を特定。状況を確認し、メンテナンス業者を手配します。
3. 入居者様の過失の場合には保険申請のご案内を行ないます。

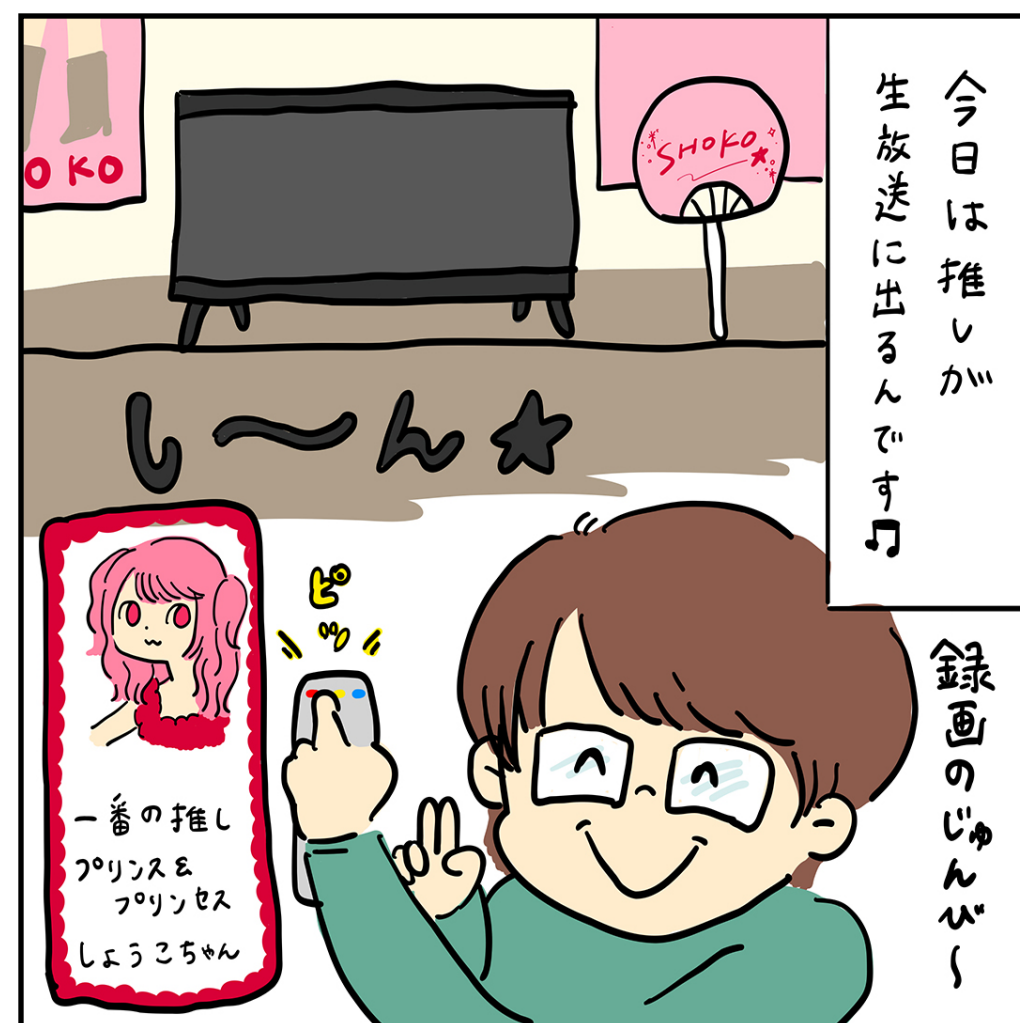
### ■ 断水・停電

1. 管轄地域の公共機関の断水・停電情報を確認します。また、同じ建物内の他のお部屋でも同様かを確認します。
2. 情報がなく、状況が確認できない場合、メンテナンス業者の手配を行ないます。



## || テレビが映らない・映りが悪い

1. 状況を確認し、同じ建物内の他のお部屋でも同様かを確認します。
  2. 他の部屋でも同様の場合には、共聴設備不良の可能性から現地確認の依頼を行ないます。
- 他のお部屋に問題がない場合には、配線間違いがないかを入居者様に確認いただいたうえでメンテナンス業者の手配を行ないます。



入居者さまからのおでんあ

入居者 お電話





# 幅広い対応範囲

## 管理会社の要望から生まれた、駆け付けオプション！

24時間365日対応に、駆け付けサービスがついた万全のサポート体制。



### 水まわりのトラブル

キッチンやトイレ、お風呂の水漏れや詰まりなどのトラブルに駆けつけ、一次対応いたします。

作業例

止水作業・詰まり除去・清掃・ボルトの増し締め



### カギのトラブル

玄関の鍵の紛失、閉まらない、開かないなどのトラブルの駆けつけ、一次対応いたします。

作業例

解錠作業・破錠作業



### ガラスのトラブル

ガラスが割れてしまったなどのトラブルに対して駆けつけ、一次対応いたします。

作業例

散乱したガラスの清掃、養生・ガラスの交換（補助金適用の場合）



### 電気のトラブル

室内の電源スイッチ、コンセントなどの不具合に駆けつけ、一次対応いたします。

作業例

通電確認・接触不良解消



### ガス・給湯器のトラブル

ガスコンロの火がつかない、お湯が出ないなどのトラブルに駆けつけ、一次対応いたします。

作業例

元栓、メーター確認・マイコンメーター安全装置確認・循環フィルター清掃



### 建具のトラブル

ドアや窓などの建具トラブル、開閉時の不具合に駆けつけ、一次対応いたします。

作業例

丁番の増し締め ・引戸の戸車などの修理、調整



※駆け付けオプションには別途費用がかかります。



## 満足度が高い理由①

### 対応報告書の作成

プロコール24は、電話が入ったすべての案件を「報告書」として記録します。  
記録が残ることで、皆さんの管理業務の品質も大幅に向上。



## 全ての履歴が記録され、会社の大きな財産に



### 記録とノウハウが残る

入居者対応ノウハウが全て文字情報に。過去の記録から解決のヒントを探したり、社員教育に活用することも！

### オーナー様にそのまま提出

全ての対応は「報告書」のかたちで記録。印刷またはPDFで、そのままオーナー様に渡せます！



# 案件確認システムのご紹介

プロコール24の大きな特長のひとつが、入電管理システム「PM view」です。インターネット環境さえあればいつでも案件の進捗確認が可能。オペレーターへの指示も手軽にできて、入電結果を「対応報告書」としてダウンロードするのもカンタンです。プロコール24導入の際には是非「PM view」をご活用ください。



## ログイン時画面

発生している入電案件のうち、未完了分を自動表示。オペレーターからの連絡の未読・既読も一目瞭然です。スタッフひとりひとりにアカウントを発行すれば、各人が担当している案件をすぐに確認できるほか、対応忘れによる案件炎上も防止できます。

## 入電案件検索

発生した案件は、発生日や担当者、トラブルカテゴリなどさまざまな条件で検索が可能。過去に起こった「あの案件」もすぐに参照できます。



## 案件進捗確認

入居者様からの入電内容や、プロコール24オペレーター等の対応概要を、発生順に簡潔に確認できます。画面右側の連絡エリアで、オペレーターとメッセージのやりとりを行なうことも可能です。

## 物件情報管理

プロコール24に依頼している物件の検索・閲覧が可能。さまざまな検索条件で、たとえば「今月利用開始した物件」などの一覧化もラクラク。



相談・指示  
(チャット・電話)

- 物件情報 ○契約者情報
- 業者情報ご提供 (CSV)





## 契約情報管理

期間を指定するだけの簡単操作で、「今月の解約一覧」等もすぐに把握できます。立会・精算の備忘録、入居期間の集計等にご活用ください。

Procall 24 PMview

▲【06/30 14:59 更新】【重要】プロコール24 案件管理システム切り替え...

業務本部

物件情報管理

部屋情報管理

契約情報管理

案件管理

レポート出力

契約情報

契約ID

仮登録フラグ

初回契約開始日

年 / 月 / 日

年 / 月 / 日

解約日

2022/12/01

2022/12/31

契約状態指定

全件

備考

登録者

最終更新者

登録日指定

年 / 月 / 日

年 / 月 / 日

更新日指定

年 / 月 / 日

年 / 月 / 日

表示件数

100件

ページネーション

通常表示

検索

検索条件をリセット

検索条件を表示

総件数: 149件

<

<

1

2

>

>

物件名	号室	住所	賃貸契約者名	初回賃貸契約開始日	賃貸解約日	管理契約開始日	管理契約終了日	仮登録
★S P I	407号室	東京都目黒区	高浪	2017-06-08	2022-12-22	2012-03-28		
★パーク	301号室	東京都大田区	堀田	2017-09-21	2022-12-	2015-06-10		

## 管理の「空気」が伝わる報告書

プロコール24をご利用いただくメリットのひとつが「案件対応報告書」。システムに登録された内容をワンクリックで「報告書」に変換・出力できます。PDFファイルでの出力ですので、印刷せずとも記録をPC内に保存しておくことが可能です。

【デモ用】OA不動産株式会社

20220720-0148-1

案件対応報告書

件名	202号室からの騒音がひどい		
発生日時	2022-07-20 11:25:00	状態	完了(管理会社)
案件カテゴリ	クレームソフト > 騒音 > ー		
物件	新宿中落合AAマンション / 201 新宿区中落合		
契約状態	契約中	契約者名	林 雅子

No.1

2022-07-20 11:25:00

【電話】入居者：林 雅子 → OC：三浦 里菜

【進捗・連絡】

3日前から202号室の騒音がひどい。23:00過ぎ頃になると足音が聞こえる。  
<連絡先>080-0000-1111  
【プロコール24より返答】  
202号室の入居者様へ注意をします。または「注意文書」の掲示・配布を行います。  
しばらく様子を見ていただき、改善されないようであれば再度ご連絡ください。

※結果報告の連絡不要

<情報確認>  
■住所・物件名・号室:確認済  
■入電者名:林 雅子  
■賃借人との関係性確認:本人

No.2

2022-07-20 11:41:00

【電話】OC：三浦 里菜 → その他：202号室

【進捗・連絡】

◆202号室 佐藤 隆 000-0000-0000  
※騒音の心当たりを確認  
【202号室入居者より返答】  
23:00過ぎは就寝しているので心当たりはありません。  
【プロコール24より返答】  
集合住宅になりますので、今後ともご注意をいただくよう協力をお願いします。

No.3

2022-08-22 12:28:00

【電話】入居者：林 雅子 → OC：外岡 瑛子

【完了取消】

その後、改善の様子がありません。注意文の配布をお願いできないですか？  
【管理会社より返答】  
対応します。





## 満足度が高い理由②

### オペレーターはすべて賃貸管理専門

プロコール24は、もともとグループ会社である管理会社「アートアベニュー」の業務を効率化する目的で作られたサービス。そのため、オペレーターには管理業に関する十分な教育が施されております。



### 管理会社が何をしてほしいか、理解している



#### || いちいち対応方法を確認されるのでは意味がない

賃貸管理専門です、お任せください。発注権限を与えて修理業者手配まで任せることもできます！

#### || オペレーターに対応方法を説明するのは面倒くさい

オペレーターは業界のノウハウを習得済みです。安心してご依頼ください！



## 満足度が高い理由③

### 24時間365日対応

現場スタッフは、心身ともにストレスにさらされています。夜間も休日もクレームの電話が入るとなれば、退職する率が高まるのは当然。24時間365日対応で、管理会社の皆さんの「オフ」の時間をサポート。



## 人と組織が安定し、成長への足固めができる



### ■ 事務所も外出中も電話が激減。オーナーともゆったり面談できる！

電話に追われる毎日から解放され、オーナー面談など売上につながる業務に集中できます。

### ■ 社員のモチベーションUP！活躍・成長する社員の数がUP！

組織は人のあつまり。社員一人ひとりが活躍できる環境づくりに貢献します。



# 抱えていた課題がプロコール24で解決！

- 電話がならないから仕事が捗る
- クラウドシステムでいつでもどこでも履歴がわかる
- 騒音クレーム時の隣接入居者への聞き取り調査
- 社員のモチベーションアップ！生産性も向上
- 勝手に解決してくれるから、あとは報告書を見るだけ





## よくある質問

Q

コールセンターの利用経験がありません。うまく使えるでしょうか？

A

ご状況をしっかりと確認し、運用ルールを相談してからの開始となります。  
不安がある部分は徹底的に話し合います！

Q

月々の費用はどのように計算されますか？

A

お任せいただいている戸数を月に一度集計し、戸数×戸あたり単価で費用を請求させていただきます。

Q

入居者対応を自社のスタッフではなく、外部のコールセンターに任せるのが不安です。

A

オペレーターはすべて直接雇用し、継続的に賃貸管理の教育を行なっています。ベテランオペレーターも多数在籍しています。管理会社スタッフとしての自覚を持って対応致しますのでご安心ください。





Q

サービスの対象は？

A

アパートやマンションなど、**賃貸住宅を管理されている「賃貸管理会社様」**がご利用いただけます。  
分譲マンションの管理組合様や物件オーナー様は現在ご利用いただけません。

Q

夜間と休日だけコールセンターを利用したいのですが。

A

大変申し訳ありません。プロコール24は「日中の管理業務のお手伝い」にこそ最も効果を発揮するサービスのため、「夜間・休日のみ」の提供は行なっておりません。

僭越ながら当社では、“**営業日”の”業務時間”の”管理業務”**をお手伝いしない限り、**賃貸管理会社の忙しさは改善されない**と考えております。

夜間・休日みの電話受け付けも不可能ではないのですが、それでは結局、皆さんの仕事を「翌朝へと先送りするだけ」のサービスになってしまいます。故にプロコール24では、まず日中の電話受け付けをお任せいただき、管理業務をお手伝いさせていただくことをサービスの大前提としている次第です。





Q

オペレーターから「確認の電話」が入るのでは、今とそれほど変わらないのでは？

A

プロコール24の強みのひとつは『対応力の高さ』です。

どのような電話でも受け付けるとお約束する以上、ご提供いただいている情報から回答できるものはすべて回答・完了いたします。

設備の使い方についての質問や、掃除不足・電池切れ等で起きているエラーなど、貴社のスタッフに確認せずとも完了できる電話は少なくありません。何より、そうした面倒な電話が一切なくなる、というだけでも貴社の業務効率は大きく改善されるはずです。



Q

業者手配までしてもらえるのはいいけど、何でも手配されてしまうのも困る。

A

設備不良のお電話に対しては、オペレーターが状況を詳細に確認し、出勤の要不要を注意深く判断いたします。

まずは入居者様で解決できないかを確認。一般的な解決方法やメーカー公式のトラブルシューティングを試したうえで、それでも解決不能な場合にのみ業者手配を行ないます。

また手配となった際には、後々の金銭トラブルを避けるためにも、**故障の状況や経緯によっては修理費用が入居者様の負担となる可能性があることを必ずご説明いたします。**

無駄な訪問や業者発注だけでなく、オーナー様・管理会社様の不条理なご負担についても極力抑えられるよう努めます。



Q

少し内容をまとめてから（管理会社に）引き継いでもらうことはできますか？

A

案件にもよりますが、たとえば発生場所の分からない騒音クレーム（※）の場合、プロコール24では近隣の入居者に確認をとって騒音元となっているお部屋・騒音発生時間帯などの特定を行ない、その結果をご報告いたします。

また、必要であればその騒音元のお部屋の入居者様に連絡を取り、口頭での注意を行ないます。コールセンターが主体的に動くことで、管理会社様のご負担を可能な限り減らします。

（※騒音クレームの詳細対応：他の管理会社が関わるため一棟管理の物件に限ります）



Q

他のコールセンターとの違いは？

A

不動産専門という強みがございます。

一般的なコールセンターと違い他業界との兼業ではないため、各オペレーターが『解約受付』等の専門性の高い業務を担当できます。また、秘書サービス等の伝言サービスではございませんので、解決できる案件はコールセンター内で解決できるよう尽力します。解決のためであれば、他のコールセンターではサービス外となりがちな『警察への通報』も行ないます。安心してお任せください。



Q

対応エリアは？

A

北海道から沖縄まで、日本全国どちらでも対応いたします。  
オペレーターが『敷引』や『水町費』といった地域独特の商習慣を理解していることもプロコール24の強みです。

Q

まだ2～3戸しか物件がないが、導入は可能か。

A

大変申し訳ありません。現在、プロコール24では原則として  
「500戸以上のご導入」に限ってサービスを提供させていただいております。  
ただし、「直近の目標に管理500戸を掲げている」など、ご事情  
のある場合にはぜひご相談ください。

