

入居者様お困りごと対応例

担当分類	箇所分類	分類	分類詳細	代表的なリクエスト内容	対応方法	エスカレーション先
建物管理	建物（共用部）	共用照明	照明切れ	マンションの共有照明が切れています。	共有照明の場所の特定（何階のどちらから何個目など）。翌営業日に対応させていただきます。	入居者サービス課
建物管理	建物（共用部）	駐車場・駐輪場	違法駐車	自分の区画に違法駐車が止まっていて駐車できない。	車種・色・ナンバーを教えていただき、警察署に通報。共用部に置きそうな空きスペースがあるかを確認し、空きスペースがある場合はそのスペースに置いていただきます。	入居者サービス課
建物管理	建物（共用部）	駐車場・駐輪場	駐車場一時使用	親が来るので、一日だけ駐車場を借りたい。	営業時間外はご対応不能です。営業時間がある場合は翌営業日に対応させていただきます。	管理センター
建物管理	建物（共用部）	近隣苦情（ゴミ、騒音、苦情）	ゴミ	ゴミステーションが散らかっている。	物件に付属しているゴミステーションか確認の上、翌営業日に対応させていただきます、完了報告の必要性を確認します。	入居者サービス課
建物管理	建物（共用部）	建物共用設備	水道	水が出ない（全水栓から）	水道メーターの元栓が閉まっているかを確認してください。建物が4階（高知市以外は3階）以上の場合は受水槽が設置されています。受水槽側の故障の場合は翌営業日に対応させていただきます。	入居者サービス課
建物管理	建物（専有部）	建物共用設備	水道	水が出ない（一部水栓のみ）	一部の水栓から出ない場合はその水栓の元栓が閉まっている可能性が考えられます。止水栓が閉まってないかを確認してください。	入居者サービス課
建物管理	建物（専有部）	鍵関係	鍵紛失	鍵を紛失してしまった	翌営業日に対応させていただきます。または24時間の鍵開錠業者をご案内します。※カードキーなどの場合、その防犯上の高さからサムターンまわしができない場合は開錠が難しく、破壊する提案を受けるかもしれません。その場合は復旧費用（シリンダー代）が必要になります。	入居者サービス課
建物管理	建物（専有部）	水回り（漏水・排水詰まり）	排水詰まり	排水が詰まって流れない	詰まっている箇所の水栓は、翌営業日まで使用しないでください。詰まったことによる過失が入居者にある場合は、費用が入居者に発生する場合があります。	入居者サービス課
建物管理	建物（専有部）	水回り（漏水・排水詰まり）	漏水	水栓から水が漏れる	水が漏れている水栓の止水栓を止めてください。止水栓が分からない場合は、水道の元栓を閉じてください。翌営業日に対応させていただきます。	入居者サービス課
建物管理	建物（専有部）	水回り（漏水・排水詰まり）	漏水	水栓から水が漏れる（天井から）	上階の方を確認いただき、水が漏れていないかを確認してください。排水からの場合はその水栓の使用をご遠慮いただいでください。給水からの場合は水道の元栓を閉めるようにお伝えください。翌営業日に対応させていただきます。	入居者サービス課
建物管理	建物（専有部）	電気関係	ブレーカー	電気が点かない	ブレーカーが下がっていないかの確認をお願いします。ブレーカーが上がらない場合は翌営業日に対応させていただきます。	入居者サービス課
建物管理	建物（専有部）	エアコン関係	エアコン	エアコンが動かない／冷風が出ない	コンセントの抜き差しによるリセットやリモコンの電池交換を試みてください。それでも改善しない場合は、翌営業日に対応させていただきます。	入居者サービス課

入居者様お困りごと対応例

担当分類	箇所分類	分類	分類詳細	代表的なリクエスト内容	対応方法	エスカレーション先
建物管理	建物（専有部）	電気関係	テレビ	テレビが映らない	アンテナが刺さっているかを確認してください。どのチャンネルが見えないのか？いつからか？を確認し、翌営業日に対応させていただきます。	入居者サービス課
建物管理	建物（専有部）	建物室内設備	ガス	ガスが点かない／お湯が出ない	ガス会社へ対応をお願いします。	入居者サービス課
入居者管理			家賃	家賃の振込先が分からない／額が分からない など	翌営業日にご連絡させていただきます。	営業支援課
入居者管理			更新	更新の書類の書き方が分からない など	翌営業日にご連絡させていただきます。	営業支援課
営業			契約中	契約の進行について	翌営業日にご連絡させていただきます。	営業担当
営業			お部屋探し	この物件を見たい・案内して欲しい など	翌営業日にご連絡させていただきます。	エイブルネットワーク店
営業			セミナー	オーナーセミナーに出席したい	翌営業日にご連絡させていただきます。	オーナーサービス課
営業			管理	管理内容について聞きたい	翌営業日にご連絡させていただきます。	オーナーサービス課

平成27年 8月 5日作成

