

**不動産会社様に聞いた
実際に起こったクレームと
その原因・対処方法を
ご紹介します！**

1.はじめに	P3
2.実際に発生したクレームの紹介	P4
3.電話対応のポイント	P12
4.注意すべきクレーム	P13
5.まとめ	P14
6.免責事項	P15



クレーム対応がなぜ重要なのか

なぜ重要？

賃貸仲介営業では、**商材**が**高額**ゆえに**クレームの発生率が高く**、対応を誤ると新たなクレームを生むという場面が多くあります。

よくあるクレームの場合、対応方法をあらかじめ知っておく事で迅速に対応でき、お客様を**安心**させるだけでなくお店の**信頼度アップ**にもつながります。

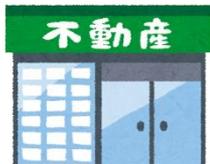
どんなクレームがある？

クレームの種類も様々です。

大別すると“接客”に関する事、“物件”に関する事、“近隣住民や近隣のお部屋”に関する事の3つがあります。

中でも“接客”に関する事は、営業スタッフの行動が直接起因し、少し**意識を変えるだけ**でも防止できる事がほとんどです。

本資料では、他の会社様が経験した“接客”に関するクレーム内容と、その「原因・対処方法」を紹介しております。
是非ご参考にして頂けますと幸いです。



とある不動産会社のAさんが、
実際に体験したお話をご紹介します。

Aさん



反響をいただいたお客様と日時を調整し、来店して頂ける事に。
お約束の13時にお客様が来店されたのですが、
その日は朝から想定以上の来客があつてバタついてしまいました。

また、前日も他の業務に追われ物件の準備を怠ってしまい
お客様を**30分以上**お待たせしてしまいました。

その結果

お客様



いつまで待てばいいんですか！！？？
今日はもう帰ります！！！！！！



このようなクレームは、
どうすれば防げたか考えてみましょう。

原因と対処方法は？

【原因】

前日に**準備や確認**をしておらず、
当日バタついてしまった。

【原因】

朝からお客様が多く来店され、
やらなければならない事が増え
対応すべき**優先順位**が
バラバラになってしまった。

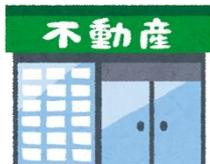
【対処方法】

他のタスクに追われていても
物件の準備や確認は、**必ず前日までに**行いましょう。

お客様の信用を失うような事は避けます。

【対処方法】

店舗全体での一日の個人の動きや
アポ時間の共有を徹底し、
アポのあるスタッフに合わせて
周りが動くように心がけます。



とある不動産会社のBさんが、
実際に体験したお話をご紹介します。

Bさん



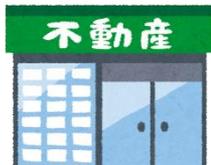
とある物件へ、問い合わせもかねて質問をいただいていたお客様がいました。
すぐに返信をしようと思っていたのですが、**他にもやらなければいけない事**が多く
お客様への返信を**後回し**にしてみました。

その結果

お客様



いつ返事いただけますか！？
返事が無いと不安になります！！
信用できません！



このようなクレームは、
どうすれば防げたか考えてみましょう。

原因と対処方法は？

【原因】

お客様には、お部屋を借りる際の
知識の無い方が多くいらっしゃいます。
「今どうなっているのか？」が分からず
いつ連絡が来るのか分からない不安が
怒りに変わってしまった。

【原因】

すぐに確認ができないので、
お客様へ何の返答もせずに
放置している状態になってしまった。

【対処方法】

質問への回答に限らず、
申込や契約状況の**進捗**などは
逐一報告する事を**徹底**しましょう。

【対処方法】

すぐの回答が難しければ
「どういう理由ですぐに回答ができないのか」
「いつ回答ができるのか」を
必ずお伝えしましょう。



とある不動産会社のCさんが、
実際に体験したお話をご紹介します。

Cさん



内見も終わり、無事に申込みをしていただいたお客様がいました。
申込みの際、お客様から物件に関する質問をいただいていたのですが
「後の確認で大丈夫だろう」とその場での確認を怠ってしまいました。

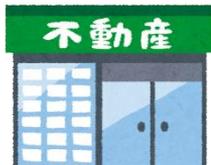
その結果、曖昧な回答を断定的に伝えてしまい
契約まで進んだ時に、**実際は違った回答だった**という事に気づきました。

その結果

お客様



最初に聞いていた話と違います！
この内容では契約できません！



このようなクレームは、
どうすれば防げたか考えてみましょう。

原因と対処方法は？

【原因】

「後の確認で大丈夫だろう」と誤った判断をし
その場での確認を怠ったため、
お客様からの質問をいただいて事すらも
忘れてしまった。

【原因】

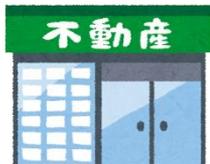
曖昧な回答や明確ではない回答を
断定的に言ってしまい、
お客様も安心してしまった。

【対処方法】

重要内容の確認は、
質問があればその場ですぐに確認しましょう。
すぐの確認が難しければ
「いつ確認して、いつお伝えできるのか」を
お客様にお伝えする事を徹底しましょう。

【対処方法】

曖昧や明確ではない回答は
「基本的に」「一般的に」などの文言に加え
「後ほど確認させていただきます」という言葉を
必ず伝えるようにしましょう。



とある不動産会社のDさんが、
実際に体験したお話をご紹介します。

Dさん



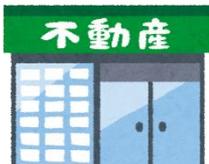
来店されたお客様に、いつも通り希望条件を伺いました。
希望通りの物件も紹介しつつ、店舗の売り上げのことも頭にあり
ADの多い物件などお客様の希望条件とは少し違う物件をご紹介していました。

その結果

お客様



希望と違う物件を紹介されてとても不快で
す！！今回の提案はもうありません！！



このようなクレームは、
どうすれば防げたか考えてみましょう。

原因と対処方法は？

【原因】

売上ばかりを気にしてしまったせいで
お客様に**寄り添った**提案ができておらず
希望と違う物件ばかりを提案し、**不快感**を与えてしまった。



【対処方法】

売上を気にする事も大切ですが、
第一に、**お客様を大切に**しましょう。
お客様からの**信用**を失うと、売上に繋がる事も無くなります。



物件に関するトラブルに対して、
電話対応のテクニックをご紹介します。

■ 一次対応がとにかく大事

トラブル解決のために一次対応で大事にすべきポイントは
「**トラブルの状況を正しく理解し、それに即した対応を行う事**」です。
その場で解決できれば入居者からの信頼に繋がり、修理等が必要な場合でも
正確な状況把握と判断・報告ができれば、大家様からの信頼に繋がります。

■ 電話を受けたときに聞く事

1. 物件名、
部屋番号

2. 名前、電話番号

3. 起きている**現象**

4. **いつから**
起きているのか

5. メーカーや
型番の確認
(エアコン等の
故障の場合)

■ 電話を受けたときに伝える事

1. 使用方法の問題
があった場合は、
費用が発生するか
もしれない事

2. 訪問日時

3. 依頼先の業者名

4. お客様へ折り返し
連絡するために、
名前と電話番号を
伝える旨の**許可**



クレーム対応はとても大切ですが、
理不尽なクレームばかり言うものには注意が必要です。

■ こんなクレームには要注意

他の入居者の
部屋の使い方に
頻繁に**口出し**する

周辺環境に
何も変化がないのに、
「**部屋の振動がひどい**」と
クレームが入る

アパートやマンションの
通路にゴミが落ちてると
すぐにクレームが入る

■ 注意すること

このような**過敏なクレーム**を入れてくる入居者様は、真正面から対応しないようにしましょう。

譲歩しすぎたり、**反論**をしてしまうと**ヒートアップ**してしまう場合があるので注意が必要です。
クレームが悪化し手に負えなくなった場合は、**弁護士に相談**する事も一つの対策になります。

- お客様がなぜ怒ってしまったのか
その原因をきちんと理解した上で、
次起こらないように意識して行動しましょう。
- トラブル解決のためには一次対応が大事です。
「トラブルの状況を正しく理解し、
それに即した対応を行う事」を意識しましょう。
- クレームをきちんと対応する事は大切ですが、
中には理不尽な要求をする入居者様もいらっしゃいます。
真正面からの対応を避け、譲らないところは譲らないなど
正しい行動が早い沈静化へとつながります。

■ 提供する情報について

- 1.当資料に掲載している情報の正確さについて可能な限り努力をしていますが、その正確性や適切性に問題がある場合、告知なしに情報を変更・削除する場合があります。
- 2.当資料を用いて行う一切の行為・被った損害・損失に対しては一切の責任を負いかねます。あらかじめご了承ください。