AAA Consulting

NEWS RELEASE

報道関係者各位

2021 年 4 月 7 日 AAA コンサルティング株式会社

AAA コンサルティングが業容の拡大と業務品質の向上に向け

管理会社を代行するコールセンター、事務センター要員の採用を大幅増

AAA コンサルティング株式会社(本社:東京都中央区、代表取締役:田所 康二、以下「当社」)は、コールセンター及び事務センターの顧客基盤と対応業務の大幅拡大が予定されていることに対応し、春の採用活動により、従来の採用人数を大幅に上回る17名を採用し、業容拡大に備えるとともに更なる品質向上を図るための体制を構築したことをお知らせいたします。

AAA コンサルティング URL: https://www.aaa-c.jp/

■顧客基盤と対応業務の拡大

当社では、顧客である不動産管理会社に代行し、仲介会社からの問い合わせ電話や、入居者からの問い合わせ電話をコールセンターで受け付けて対応しております。

昨今、新型コロナ禍により、在宅勤務が増え入居者が自宅にいる時間が増えたことから、騒音への苦情など入居者からの問い合わせが大幅に増加しています。また、管理会社においては、出社人数の減少等により業務を的確に繰り回すことが難しくなっている例も見られます。

当社へのアウトソースの対象となる業務も、コールセンターによる受電業務のみならず、リーシングに伴う契約関係の業務、解約・更新業務など、事務センター機能を発揮する各種業務へのアウトソースニーズが拡大しています。

こうした状況下、昨年度より、当社コールセンター、事務センターへの引き合いが大幅に増加しております。

4月以降、大口顧客を含め相次いで業務受託が予定され、当社にて対応体制の構築を鋭意進めているところでした。

■採用の拡大及び教育体制の充実

上記状況を受け、当社では、昨年後半から採用活動を活発化させておりましたが、この度、3月、4月の入社者が合計で17名となり、教育期間を含めて十分余裕をもって対応できる体制の構築が完了しました。これにより、更なる品質の向上も図ります。

なお、入社者17名のうち1名は当社として初めての新卒採用となります。

当社では、採用に加え教育体制の充実を図ることにも注力しており、3月にはオペレーターの教育研修を所管する人材開発室の要員を拡充し、専属人員を4名といたしました。人材開発室とオ

AAA Consulting

ペレーション現場との連携を密にし、ロールプレイングの徹底や顧客毎のマニュアルの整備、マニュアルに基づく再教育など、育成体制の強化を図っております。

また、業界知識の獲得を目指し、コールセンター、事務センターの社員が宅地建物取引士、賃貸不動産経営管理士などの資格を取得することを奨励する制度も導入いたしました。

更に、「当社が求める人材像」を入社後年次(モデル年齢)別に明確にし、当社従業員へのガイダンスとするとともに、当社ホームページへの掲載により採用応募者に対し明示いたしました。

当社としては、今後もアウトソースニーズの拡大を見込んでおり、引き続き、より良い体制の構築、 品質の向上に努めていく予定です。

■新入社員の集合写真



AAA Consulting

■AAA Callcenter のサービス範囲

AAA Callcenterのサービス範囲

リーシングセンター

リーシングセンター (自動応答+人)

- 申込センター (WEB申込+人)
- ・空室問い合わせ

・内見案内

- ・申込受付
- ・審査書類収集 ・保証会社審査

AAA Style

賃貸仲介営業

- ·募集条件確認
- ・送客対応
- ・内見案内 ・他物件案内

新規契約事務 (WEB+人)

- ・入居審査
- ・反社チェック
- ・契約書作成
- ・WEB重説・契約

カスタマーセンター

カスタマーセンター (IVR + 自動受付)

- ・修繕対応
- 取次および手配 ・契約対応
- 解約および更新 ・モラルクレーム

解約受付センター (人による対応)

- ・解約日確認
- ・解約受付
- ・原状回復工事手配

AAA Busines Support Center

解約更新事務 (WEB+人)

- ・解約手続き
- · 更新書類作成
- ·更新書類発送
- · 付帯設備追加契約
- ~開設準備中~ (AAA会計事務)
- · 月次報告作成
- · 月次報告確認
- **AAA** Callcenter

■会社概要

シング部門

入居者対応部門

号: AAA コンサルティング株式会社 商

代表者: 代表取締役 田所 康二

所 在 地 : 〒104-0033 東京都中央区新川 1-17-18 白鹿茅場町ビル 7F

立 : 2012年9月 設

事業内容 : 不動産コンサルティング、不動産マネジメント、カスタマーサービス 資 本 金 : 10,000,000 円(アジリティー・ホールディングス株式会社 100%出資)

U R L : https://www.aaa-c.jp/

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

AAA コンサルティング株式会社 カスタマーサービス事業本部

担当:藤波 Tel: 03-3552-7031

E-Mail:info@aaa-c.jp

3