



年間2万通以上のお客さまの声を直接聞くことにより、営業社員の接客対応に役立たせていただいています。



おほめの言葉一つにつき、1個の黄色い「スマイルバッジ」がもらえます。これがらつたまると金色の「スマイルバッジ」に昇格。今年の「ビッグスマイルマスター」には、ピンクのバッジが付与されました。

## オーナーさまと入居者さまの評価が見える「エイブル ビッグスマイル キャンペーン」とは？

エイブルでは「一人ひとりのお客さまにもっと喜んでいただきたい!」という願いを込め、2003年から「ビッグスマイルキャンペーン」を行っています。

これは、お客さまからのアンケートはがきにより、「おほめの言葉」を頂いた社員に「スマイルバッジ」を付与し、お客さまの笑顔を増やしていこうというキャンペーンです。毎年、この「スマイルバッジ」獲得上位者が「ビッグスマイラー」として認定されます。

今回登場した白井さんは、2011年に「ビッグスマイルマスター」に認定されました。これはビッグスマイラー認定を受け、なおかつ成績優秀者に付与される荣誉ある資格です。



営業社員 白井 康道  
困難な問題を親身になって考えてくれたので、満足のいく答えを見つけることが出来ました。ドタキャンや急な連絡にも快く対応頂きました。ありがとうございました。  
東京都 ○○ 様

白井さんのことを評価して下さったお客さまからのメッセージがパーティーで読み上げられました。社員証に燦然と輝く「スマイルバッジ」。

## エイブルを上手に活用してください!

エイブルでは、空室対策はもちろんのこと賃貸経営に関わるあらゆるご相談をお受けしています。どんなお悩みにも、賃貸仲介のノウハウと、広いネットワークを駆使し、誠意をもって、全力で取り組みます。ぜひ、お気軽にお店にお立ち寄りください。お待ちしております。

### 活用例その1

#### こんなこともあんなことも相談してみよう

##### 1 なかなか部屋が決まらない

エイブルは常に最新の入居者ニーズを把握しています。それを元に、空室を埋めるためのベストなご提案をいたします。

##### 2 滞納や入居者トラブルに困っている

問題が起こったらすぐに駆けつけ、問題解決のために尽力します。必要に応じて弁護士などの専門家もご紹介いたします。

##### 3 どんなふうにもリフォームしたらいい?

入居者ニーズに合ったリフォームのご提案をいたします。施工業者のご紹介や見積りのチェックのご相談にもなります。

### 活用例その2

#### 相談できるのは「空室対策」だけではありません。

##### 売買相談

ご相談の上、数社の信頼できる優良売買事業者をご紹介します。エイブルからの紹介だと要望も伝えやすいと思います。

##### 税理士・弁護士紹介

確定申告や入居者トラブルの解決など、それぞれその分野を得意とする専門家を選んでご紹介するのが強みです。

##### 建築相談

仲介のノウハウを生かし、計画地の選定から、入居者ニーズ、相場賃料などあらゆるご相談にお応えします。

### 詳しくはオーナーサポート課まで

株式会社 エイブル  
管理関連推進本部  
管理業務部  
オーナーサポート課  
☎03-5414-0125



18:00

12 今日の動きをまとめて、明日の準備



契約書などや物件カードなどの資料を物件ごとにファイリング。物件情報の変更があったら、インターネットと同時に物件カードも速やかに書き換えます。

Point 物件資料は誰にでもわかりやすく  
全員が物件情報を把握しておく必要があるため、物件資料は他の営業社員含め誰が見てもわかりやすくなっています。

15:00★

15時過ぎは、最も相談しやすい時間です!

9 インターネットで情報確認



物件に動きがあったら、すぐに情報を更新。入居希望者からのメールの問い合わせにも即座に返信し、来店を促します。

10 近隣物件の家賃相場などをチェック



エイブル独自の情報システムで物件調査。取り引きのない物件もチェックできるので、エリアの情報が一目瞭然とわかります。

Point インターネットで最新情報を常に発信  
今はインターネットで探す人が多いので情報の更新はお客さまのお問い合わせに直結します。土・日曜に物件が動くので、月曜の情報確認・更新は必須。火～木曜は週末の来客に向け最新情報の確認を怠りません。空室の有無、家賃変更のほか、リノベしたらずきに写真を撮ってインターネットに公開します。

15:30

11 物件ご案内



お客さまが来店されたら、親身になって部屋のご希望を聞き、最適なお部屋をご紹介できるよう努力します。「物件はすべて頭に入っているから、お客さまに合う物件がばつと思ひ浮かびます」(白井さん)

18:30

13 終礼・メンバーと情報共有・終業



その日の反省と成果の報告と翌日の予定の確認をします。翌日から新たに紹介できる物件、鍵渡しがある物件、契約金をお持ちになる予定など、全員で情報を共有します。



車でお客さまを物件までご案内。車中では、物件のことのほか、街の様子、生活のしやすさ、どんなお店がどこにあるかなど周辺情報をお伝えしながら、お客さまとコミュニケーションをとります。

Point 日ごろから入居者目線で情報収集しています  
どういった提案をすれば入居者が決まるかを日常的に考えているという白井さん。「テレビで見ただけの部屋がヒントになることもあります」と常にアンテナを張って、敏感に今のニーズを捉えようとしています。

19:00

14 帰宅

