

大手不動産流通業界初 お客様からの“良い評価”も“悪い評価”も当社の返答付で
リアルなお客様の声をホームページに公開
～不動産会社も『お客様の声』で選ぶ時代へ～

東急リバブル株式会社（代表取締役社長：榎真二、本社：東京都渋谷区）は、5月24日（水）より売買仲介で当社を利用されたお客様の感想と評価および当社からの返答を、ホームページに公開いたしますので、お知らせいたします。（※1）



<ホームページのイメージ>

不動産流通業界では、優良なストックの増加とともに中古市場が拡大し、当社においても過去最高の取引件数を更新しております。その原動力として、業界の「お客様評価No. 1」を目指し、お客様満足の向上に取り組んでまいりました。

年間約24,000組のお客様へ、取引終了後にお客様アンケートを送付し、約18,000件のご回答をいただいております。（※2）お客様の声に耳を傾け、お客様の期待に応えるための「意識改革」と「行動改革」に取り組み、90%を超えるお客様から、当社を「また利用したい」との評価をいただいております。

当社のCS推進の次なるステージとして、良い評価も悪い評価も原則全てのお客様の感想（※3）とそれに対する当社からの返答を公開いたします。取引のパートナーである不動産会社選びに「具体的な安心感」という新しい価値の選択肢を提供するとともに、当社のお客様へ向き合う姿勢を実感していただきます。

※1 以下のページからご希望の店舗を選択してご覧ください。

<http://www.livable.co.jp/branch/>



※2 売買仲介において、当社をご利用いただいた個人のお客様を対象としております。送付数及び回答数は2016年度の数字です。

※3 お客様アンケートでお客様の同意がある全てのフリーコメントを掲載します。ただし、公序良俗に反する記述、差別的な表現など一般的にホームページを見た方が不快になられるようなコメント等は当社の判断にて非掲載とさせていただきます。

■お客様満足向上のための取り組み事例

①CS行動指針を策定

2015年度よりCS推進の専門部署を設置し、お客様アンケートの分析を基に、お客様の期待に応えるための重要なプロセスや営業担当者がとるべき行動と具体的な目標を策定し、共有と浸透活動を継続しております。

②『お客様満足度優秀賞』の表彰式

年間を通してお客様アンケートで高い評価を受けた優秀な営業担当者と店舗を表彰し、成果の見える化と日々の業務をねぎらい、お客様と直接向き合う営業スタッフのモチベーションアップを図ります。今年も6月に盛大に開催予定です。

<2016年 『お客様満足度優秀賞』表彰式の様子>



当社は、今後もお客様満足向上のために、人材育成やサービスの拡充に取り組んでまいります。

以上

— 本件に関するお問い合わせ —
東急リバブル株式会社
経営管理本部 経営企画部 広報課
天野・高津
TEL : 03-3463-3607