

仲介会社からの電話対応

専門スタッフ派遣が好調

マーケティング支援のリーディング・マネジメント・コンサルティング(LMC、東京都港区、阿久津裕社長)が昨年10月に始めた不動産賃貸専門のテレフォンオペレーター派遣事業が好調だ。サービス開始から約3カ月で20社が利用し、繁忙期に向けて引き合いも強いという。

同サービスは、同社が研修で不動産賃貸管理業務の基礎を叩き込んだ電話オペレーターを賃貸管理会社に派遣するもの。仲介会社か

LMCの賃貸管理会社向けサービス

らの空室確認や内見希望の電話連絡に対して専門的に対応する。業界の専門用語や業務フローに関する知識を習得しているスタッフを

ら「大手から家族経営の管理会社まで幅広い」(齊藤副社長)という。派遣スタッフは時給1800円から。テレマーケティングの基礎から、業界用語の習得、内見の案内フローなどを研修で学び、コールセンターでのOJTや確認テストを経て賃貸管理会社に派遣される。

反響履歴分析して業務効率化

派遣するため、スピード感のある対応が可能だ。同社は07年から電話反響対応のアウトソーシング事業を手掛けており、これまでに60万件以上の電話対応実績を積み上げてきた。反響履歴は賃貸管理会社

「管理手数料の下げトレンドが続き、管理会社としての反響を分析し、営業戦略の構築に役立てたい」と話す。

反響履歴は賃貸管理会社から自社内で分析もできるが、LMCに分析・レポート作成を依頼することもできる。サービスを利用する会社は「大手から家族経営の管理会社まで幅広い」(齊藤副社長)という。派遣スタッフは時給1800円から。テレマーケティングの基礎から、業界用語の習得、内見の案内フローなどを研修で学び、コールセンターでのOJTや確認テストを経て賃貸管理会社に派遣される。

「引き合いが強くスタッフの確保に苦労しているほど。人材育成を急いでいる。2月以降増員して約50人の人員を確保する。将来的には100社に常時派遣できるようにしたい」と(齊藤副社長)と話す。

賃貸・コンサルティング