

2020年10月1日

各位

三井不動産レジデンシャルサービス株式会社

### お客様センターにおけるお問い合わせ受付業務の強化について

弊社お客様センターでは、新型コロナウイルス感染症への対応として同センター従業員の一齐感染による業務停止を防止するため、分散勤務等の対応を行いながら緊急対応業務を継続し、通常のお問い合わせ等についてはホームページの「お問い合わせフォーム」によるお申し出をお願いしてまいりました。お客様にはご理解・ご協力をいただき誠にありがとうございました。

アフターコロナを見据え、お客様との管理委託契約における（停電や断水等、緊急を要する事象に対する）電話受付業務の履行はもとより、（緊急を要する事象以外の）通常のお問い合わせの受付業務の改善・向上をはかるべく、2020年10月1日以降のお客様センターにおける受付業務を下記のとおりとさせていただきますので、引き続きご理解・ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

#### 記

##### 1. 概要

- (1) 日中（午前中から夕方まで）の体制を強化し、つながりやすさの向上をはかります。
- (2) 電話に代えて増加しているメールによるお問い合わせの受付業務の強化をはかります。
- (3) 緊急を要する事象に関する夜間のお電話のつながりやすさの向上をはかります。
- (4) ホームページ等のFAQ（よくあるご質問への回答）の内容の充実をはかります。
- (5) 更なる利便性向上にむけ、電話・メール以外のお問い合わせ方法の拡充を検討中です。

##### 2. 受付方法

<9:00～18:00>

- ・電話受付：お問い合わせの種類を問わず受けさせていただきます。
- ・メール※：お問い合わせの種類を問わず受けさせていただきますので、電話に代わるお問い合わせ方法としてご活用ください。  
また、電話がつながりにくい曜日、時間帯（特に午前中や月・土曜日）のお問い合わせ方法としてもご利用ください。

<18:00～9:00>

- ・電話受付：停電や断水等、緊急を要する事象に関して受けさせていただきます。  
その他のお問い合わせ等に関しましては9:00～18:00にお電話いただきますようお願いいたします。
- ・メール※：お問い合わせの種類を問わず受けさせていただきます。

※メールによるお問い合わせへの対応は原則翌営業日以降となります。

※メールにて受けさせていただいた内容については、お電話にてご回答させていただく場合がございます。

以上