

2021年4月1日

お客様 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（区分所有者様、居住者様）からのお問い合わせ先について

弊社は、これまでお客様からのお問合せを各支店やお客様センターにて分散して受付しておりましたが、受付情報と対応履歴の一元管理、支店営業時間外の緊急案件（停電、断水等）の速やかな受付、お客様対応の品質向上等を目的として、お問合せの受付業務を下記のとおりとさせていただきます。

何卒ご理解・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

各支店で実施していたお客様からのお電話の受付を順次お客様センターに移管いたします。

#### 【お客様用連絡先の移管】

(旧) 各支店またはお客様センター

(新) お客様センター

※2021年4月から2022年3月の期間（予定）に支店ごとに順次お客様センターに移管いたします。

改めてマンションごとにご案内をいたします。

※各マンションの管理室や防災センターでの受付は従来通りです。

※各支店へのご連絡をお願いする場合がございます。

#### 2. お客様センターの各種受付体制

##### (1) 電話受付

<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。

<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申し上げます。

##### (2) 「お問い合わせフォーム」

弊社ホームページ掲載の「お問い合わせフォーム」より、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。

※「お問い合わせフォーム」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ので予めご了承ください。

※「お問い合わせフォーム」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。

(3) FAQのご案内

お客様からのお問い合わせが多いご質問について「よくあるご質問」を弊社ホームページに掲載しております。

お電話をいただく際にご覧いただき、事前準備等にご利用いただけますと幸いです。

(4) 日程変更アプリ（「日程かえるくん」）のご案内。

お客様にご在宅いただく消防設備点検や排水管清掃の日程変更調整につきましては、お客様がお客様センターにお問い合わせいただくことなく、ご自身で日程を変更できるアプリ（スマートフォン、インターネットWEB）の導入を進めております（対象のマンションは、消防設備点検や排水管清掃の実施に関するご案内書面に、その旨を記載させていただいております。）。

本アプリは、時間帯を問わず、その場で変更可能な日時が把握でき、日程変更が完了できますので、ぜひご利用ください。

以上