

2023年3月29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

## 「お客様センター」の名称と受付方法等の変更について

弊社へのお問い合わせ先としてご利用いただいております「お客様センター」の名称を、2023年4月25日（火）より下記の通り「三井のマンションコールセンター」に変更いたします。

また、これまで別途開設しておりました新築マンションへのご入居を控えたお客様用の窓口も「三井のマンションコールセンター」に統合いたします。

何卒ご理解・ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

### 記

#### 1. 変更

##### (1) 「お客様センター」の名称変更

(旧) 「お客様センター」

(新) 「三井のマンションコールセンター」

※弊社からお客様への各種ご案内文書等に「お客様センター」という表記がございましたら当面の間「三井のマンションコールセンター」に読み替えていただきますようお願い申し上げます。

##### (2) 受付内容の変更

(旧) 管理とアフターサービスに関するお問い合わせの受付

(新) 新築マンションへのご入居を控えたお客様へのお問い合わせも、「三井のマンションコールセンター」にてお受けいたします。

#### 2. ご案内

##### (1) 電話受付方法

電話番号：0120-8656-31

※電話番号に変更はございません。

※音声案内に従って該当の番号を押していただければオペレーターにつながります。

※一部のお客様にカスタマーサービス（アフターサービス）窓口の電話番号としてご利用いただいている0120-321-921も引き続きご利用いただけます。

（どちらの番号も「三井のマンションコールセンター」につながります。）

※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。

<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：従来通り停電や断水等、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) 「マンションかんり Web」のご案内

各種申請・手続き、お問い合わせが、スマートフォンやパソコンで「いつでもどこでも」ご利用いただけます。ぜひご利用ください（順次発送しておりますハガキ、弊社ホームページ（FAQ）をご参照ください）。

(3) 「お問い合わせフォーム」のご案内

管理に関するお問い合わせに関して、弊社ホームページ掲載の「お問い合わせフォーム」より、受け付けていただきますので、お電話に代わる問い合わせ方法やお電話がつながりにくい曜日、時間帯（特に午前中、祝日明け、月曜日）のお問い合わせ方法としてご利用ください。

※「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」にて受け付け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。

(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。

(5) 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。

お電話をいただく前にご覧いただけますと幸いです。

以上