

仕 様 書

1 業務の名称

令和3年度賃貸住宅入居者募集に係る募集案内窓口のサービス水準調査業務

2 業務実施期間等

(1) 実地調査業務実施期間

令和3年7月から9月までの間に実施するものとする。

なお、実地調査業務実施までに打ち合わせ等を実施することとし、実施日については、受託者と協議のうえ機構が決定する。

(2) 集計・分析・報告業務実施期間

①中間報告

令和3年12月までに6回、実地調査の結果を集計、分析し、それらを踏まえた業務改善方法の提案を含む報告会を行うものとする。報告会の日程等は、受託者と協議のうえ機構が決定する。

②詳細報告

令和4年1月下旬までに実地調査の結果に係る詳細を集計、分析し、それらを踏まえた業務改善方法の提案を含む報告を書類にて行うものとする。

3 目的

UR賃貸住宅の募集案内窓口における賃貸住宅入居者募集に係るサービスの品質が、お客様にとって満足を得られる水準に達しているかの調査を行うとともに、同業民間事業者との比較により、改善すべき点の抽出・方策等の提案を行い、CSの推進、営業力の強化を図ることを目的とする。

4 業務内容

(1) 調査の構成

本業務は、以下の業務から構成する。

名 称		概 要
調査・評価方法等の詳細設定		・実地調査、評価、分析方法等の詳細設定 ・調査員研修実施
実地調査	電話調査	・電話による受付・応対等の調査
	訪問調査	・窓口訪問による受付・応対等及び拠点立地・周辺環境にかかる調査
	メール調査	・メールによる受付・応対等の調査
	観察調査	・観察による受付・応対等の調査
	アンケート調査	・Webアンケートによる受付・応対等の調査
集計・分析・報告	報告	・調査結果の詳細な集計、分析を踏まえた業務改善方策等の提案を含む報告・特に優秀な募集案内窓口の表彰
	マニュアル更新	・調査結果を踏まえた業務マニュアルの更新

(2) 各業務の内容

1) 調査・評価方法等の詳細設定

- ① 各調査における具体的な調査・評価方法の設定
- ② 調査の適切な実施及び調査員によって判定結果に大きな差異を生じさせないための研修等の実施
- ③ 調査結果の集計、分析方法及びフォーマット設計

2) 実地調査

実地調査は、①電話による調査（電話調査）、②訪問による調査（訪問調査）、③メールによる調査（メール調査）、④観察による調査（観察調査）については調査員が実施（①～③は調査員がお客様となり実施）し、⑤アンケートによる調査（アンケート調査）については来場したお客様を対象に受託者が用意するWebサイト等により実施するものとする。

調査員は2人以上10人未満とし、訪問調査については1調査員あたり10箇所以上を担当するものとする。

イ 調査項目及び調査内容等

別紙1参照。調査内容を踏まえた調査項目等を受託者と協議の上、決定するものとする。

ロ 調査対象 調査対象は、①機構の募集窓口（別紙2参照）と②民間不動産事業者の窓口とする。

②民間不動産事業者については、電話調査、訪問調査及びメール調査を実施するものとし、機構の募集窓口の所在地等を勘案し、比較対象となり得る調査対象を受託者と協議の上、決定する。

調査対象となる民間不動産事業者は、首都圏（東京・千葉・神奈川・埼玉）5箇所、中部（愛知）1箇所、関西（大阪、兵庫、京都）3箇所、九州（福岡）1箇所の合計10箇所程度。

ハ 調査結果 実地調査の結果については、報告様式（案）（別紙3～5参照）により、募集窓口毎に作成するものとする。

なお、別途募集窓口毎に実地調査をした日時、調査員名等の一覧を作成するものとする。

また、③メールによる調査においては、調査対象となった返信メール文面に各評価箇所（減点箇所）を示した資料を募集窓口毎に作成するものとする。

3) 集計・分析・報告

①中間報告

令和3年12月までに6回、報告会を実施すること。（東京、横浜、名古屋、大阪、福岡、北海道各1回、計6回）

報告内容に関する集計、分析（民間不動産事業者との比較を含む）等は（3）2）に示す「調査結果の集計・分析・報告」を参考として行い、UR募集窓口の課題等を抽出（募集案内窓口の立地、周辺環境等の課題を含む）の上、CS推進、営業力強化に資する業務改善方法について提案をするものとする。

アンケート調査は令和3年9月末までに回収した営業センター等（33箇所）のアンケートについて集計、分析及び報告するものとする。

なお、報告様式の記載内容、報告事項及び提案事項については、案を9月30日までに作成・提出し、機構と協議の上決定する。また、併せて（2）2）ハに記載する、募集窓口毎に実地調査をした日時、調査員名等の一覧、並びに調査対象となった返信メールに各評価箇所

所（減点箇所）を示した資料案も作成し提出するものとする。

また、実施調査の結果、特に優秀な募集案内窓口については、表彰を行うものとし、表彰盾（クリスタル製）等を作成するものとする（昨年度実績：52 個）。その他に報告会の議事録を作成するものとする。

②詳細報告

令和4年1月下旬までに詳細報告を書面にて実施すること。

③マニュアルの更新

詳細報告の際に、調査結果を踏まえた上で、現行の業務マニュアルについて、募集案内窓口における模範対応に即した業務マニュアルの更新を必要に応じ行うものとする。更新を行う部分は、マニュアル中の接客業務箇所のみ。

（参考）業務マニュアル（営業センター用）	65 ページ
業務マニュアル（現地案内所用）	45 ページ
業務マニュアル（別冊）	6 ページ
メール対応マニュアル	6 ページ
メール対応マニュアル（詳細版）	21 ページ
メール対応マニュアル（事例集）	12 ページ

（3）業務実施上の留意事項

1）調査・評価方法等の詳細設定

電話調査、訪問調査、メール調査における具体的な調査・評価方法については、シナリオ等を募集案内窓口及び団地の特性に応じ設定し、調査を行うこととする。

また、調査の適切な実施及び調査員によって判定結果に大きな差異を生じさせないための研修等を実施することとし、調査員の研修実施にあたっては、原則として集合研修によるものとし、その概要を委託者に事前に報告することとする。

アンケート調査は無記名とし、回答者に対する謝礼は行わないものとする。

2）調査結果の集計・分析・報告

集計、分析については項目毎に評価し、数値化した上で、クロス集計・分析を行い、可能な限りビジュアル化した図表等を添付する。また、コメントによる評価も行う。

- ・機構／民間
- ・エリア別（首都圏／中部／関西／九州）
- ・窓口形態別（営業センター等／ショップ等／現地案内所等）
- ・運営形態別（直営型/民活型/業務委託型/販売委託型等）
- ・受託事業者別
- ・その他

5 成果物の提出方法

（1）中間報告

中間報告書は、電子データ（原則マイクロソフトオフィス形式（ソフトウェアのバージョンについては協議すること）、CD-R等）により提出することとする。

なお、併せて電話調査、訪問調査、メール調査、観察調査及びアンケート調査の、各募集窓口の報告様式、募集窓口毎に実地調査をした日時及び調査員名等の一覧、並びに③メールによる調査における、調査対象となった返信メール文面に各評価箇所（減点箇所）を示した資料についても中間報告書の電子データに合わせて提出すること。

1 電話調査

大項目	個別項目
(1) 第一印象	①すぐに電話を取っている／②冒頭の挨拶、社名や担当者の名乗り
(2) 接遇・コミュニケーション	①声の聞き取りやすさ／②話すスピード／③話す態度・聴く態度／④正しい言葉づかい／⑤専門用語・略語の使用／⑥説明のわかりやすさ／⑦要望を理解した説明／⑧保留の待ち時間と応対／⑨内容の復唱
(3) 来店誘導	①窓口への来店のお勧め・案内
(4) 情報提供	①内覧・同行案内の案内
(5) 感謝の念	①終わりの挨拶、名乗り／②受話器を下すタイミング
(6) 全体としての印象	全体としての印象

2 訪問調査

大項目	個別項目
(1) 外観・店内の設え	①窓口近隣の交通量／②窓口の目立ち具合／③女性・家族連れでも違和感のない地域／④近隣の店舗の雰囲気／⑤入口のわかりやすさ／⑥誘導看板・のぼり等掲出物の整備状況／⑦外から見える窓口の印象／⑧店内の清潔感・設備の充実
(2) お迎え・お見送り	①来店時の挨拶／②職員の案内・誘導／③職員の私語／④接客カウンターの整理整頓／⑤販促物の整理整頓／⑥着席時の挨拶／⑦お待たせした場合のお詫び／⑧職員の身だしなみ・姿勢／⑨退店時の挨拶／⑩退店時の接客担当以外の職員からの挨拶
(3) 接遇・コミュニケーション	①笑顔での対応・話し方、言葉づかい／②話すスピード／③専門用語・略語の使用／④話す態度・聴く態度／⑤要望を理解した説明・提案／⑥処理の迅速さ／⑦説明のわかりやすさ
(4) 情報提供	①物件情報の説明／②物件周辺情報の説明／③内覧・同行案内の説明／④敷金分割制度の説明／⑤4つのメリットの説明／⑥キャンペーン制度（フリーレント、キャンペーン家賃）の説明／⑦割引制度等（近居割、U35割、そのママ割、子育て割等）の説明／⑧駐車場の説明／⑨契約関連情報の説明／⑩代替案の提示／⑪フォローアップの実施
(5) 同行案内時の印象	①共用部の清潔感／②駐輪場・ゴミ捨て場の清潔感／③内覧・同行案内時の照明の点灯／④内覧・同行案内した部屋の清掃状況／⑤注意書きの表現・整備／⑥担当者の会話・情報提供／⑦代替案の提示
(6) 高級感	①窓口の設え／②窓口の対応（※評価はコメント、一部窓口のみ）
(7) 感染防止の取組	①窓口の設え／②窓口の対応（※評価はコメント）
(8) 全体としての印象	全体としての印象

3 メール返信調査

大項目	個別項目
(1) 基本的なメール応対力	①回答（返信メール）までの所要時間／②回答（返信メール）の件名／③社名や所属部署、担当者名の記載／④誤字、脱字、表現／⑤専門用語・略語の使用、わかりやすさ／⑥謝意を表す文面／⑦問い合わせ先の記載／⑧4つのメリットの記載／⑨再問い合わせを歓迎する文面
(2) 問い合わせへの対応	①的確な回答の有無／②情報提供／③内覧または同行案内の案内
(3) 窓口への来店のお勧め・案内	①窓口への促し文と案内の記載／②追客メールの有無
(4) 全体としての印象	全体としての印象

4 観察調査

大項目	個別項目
(1) 基本接客	①挨拶・着席誘導／②言葉遣い・話し方・態度／③接客開始時の挨拶や名乗り等の実施
(2) ヒヤリング・説明・提案	①URの制度等へのお客様の理解を確認する言動／②URの制度について認知していないお客様への説明とその内容／③UR物件のメリットを強調した説明とその説明内容／④キャンペーン内容の説明／⑤URカード等の使用（お客様へ記入のお願い）／⑥お客様の物件条件や要望を引き出すための工夫／⑦物件条件の十分なヒヤリングの実施／⑧各種制度適用になるのかのヒヤリング／⑨お客様の要望を踏まえた物件提案／⑩提案理由の説明と説明の納得性／⑪提案物件数の適正とお勧め物件の提示／⑫提案物件の間取りや設備などの基本的な情報の説明／⑬提案物件の周辺情報や適用制度の説明／⑭提案物件・お勧め物件のアピールポイントの説明（強調した説明）／⑮同行案内・内覧の説明とお勧め／⑯お客様の理解を深めるための工夫／⑰お客様からの質問への説明内容／⑱お客様の質問などへの対応の際の他HAやバックルームスタッフとの連携＊／⑲他HAやバックルームスタッフとの連携による迅速な対応と有効な提案等＊（＊発生した場合のみ評価）
(3) クローズ	①質問があるのか、説明が不十分な点があったか等の確認／②説明に使用した資料などの手渡し／③契約の継続検討への積極的なフォローアップとその内容
(4) 全体としての印象	全体としての印象／評価の詳細コメント

5 Webアンケート調査について

調査内容
①接客の評価／②HAの説明についての評価／③提供された情報内容の評価／④総合満足度

●首都圏

募集案内窓口名	詳細エリア	調査内容					窓口形態		
		電話	訪問	メール	観察	アンケート	営業センター等	ショップ等	現地案内所等
UR八重洲営業センター	東京都中央区八重洲1-8-17 新横町ビル4階	○	○	○		○	○		
UR新宿営業センター	東京都新宿区西新宿6-5-1 新宿アイランドタワー1階	○	○	○		○	○		
UR立川営業センター	東京都立川市曙町2-13-1 TE曙ビル6階	○	○	○		○	○		
UR池袋営業センター	東京都豊島区東池袋1-10-1 住友池袋駅前ビル4階	○	○	○		○	○		
UR渋谷営業センター	東京都渋谷区道玄坂1-3-3 楠本ビル6階	○	○	○		○	○		
UR多摩営業センター	東京都多摩市多摩市落合1-11-2 多摩センター駅1階	○	○	○	○	○	○		
UR錦糸町営業センター	東京都墨田区江東橋4-26-5 東京トラフィック錦糸町ビル本館8階	○	○	○		○	○		
UR町田営業センター	東京都町田市町田市中町1-1-16 東京建物町田ビル8階	○	○	○		○	○		
UR賃貸ショップ経営	東京都世田谷区経堂1-19-10セントラル経堂1F	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ千歳烏山	東京都世田谷区南烏山4-12-5並木ビル4F	○	○	○			○		
UR葛西クリーンタウン清新プラザ現地案内所	東京都江戸川区清新町1-3葛西クリーンタウン清新プラザ3-1-1301号室							○	
UR賃貸ショップ北千住	東京都足立区千住3-76	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ高島平	東京都板橋区高島平2-32 高島平団地1号棟1階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ王子	東京都北区王子5-2 王子五丁目団地10号棟103号室	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ光が丘	東京都練馬区光が丘2-10-2 IMA東館店舗内	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ三鷹	東京都武蔵野市御殿山2-21-21 御殿山OHビル1階	○	○	○			○		
UR町田山崎エリア現地案内所	東京都町田市山崎町2200 町田山崎団地3-17-102	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ八王子	東京都八王子市東町9-10 ECS第35ビル2階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップひばりヶ丘	東京都西東京市谷戸町3-27-24 ひばりが丘プラザ1階	○	○	○			○		
UR国立現地案内所	東京都国立市富士見台1-7 国立富士見台1-12-106	○	○	○				○	
UR青戸現地案内所	東京都葛飾区青戸3-16 青戸第一団地25-103	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ西大島	東京都江東区大島1-33-14秋山ビル1F	○	○	○			○		
UR東伏見現地案内所	東京都西東京市富士町1-7 プロムナード東伏見74-104号室	○	○	○				○	
UR恵比寿現地案内所	東京都目黒区三田1-4-4恵比寿ビル1211	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ蒲田	東京都大田区蒲田5-11-7栄月ビル3F	○	○	○			○		
UR晴海現地案内所	東京都中央区晴海1-8-5 晴海アイランドリトリクススクエア・ハンター1308	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ南大沢	東京都八王子市南大沢2-1-6 フレンジー南大沢新館4階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ久米川	東京都東村山市栄町2-10-22 ガルル・ビル1階	○	○	○			○		
UR調布エリア現地案内所	東京都調布市小島町3-51-2 シティハイツ調布小島町2-103号室	○	○	○				○	
UR永山サービスセンター	東京都多摩市永山1-5 ベルブ永山2階203号室	○	○	○			○		
UR津田沼営業センター	千葉県船橋市前原西2-14-5 榊原第二ビル4階	○	○	○	○	○			
UR稲毛海岸営業センター	千葉県千葉市美浜区高洲4-5-10	○	○	○		○			
UR松戸営業センター	千葉県松戸市松戸市本町7-10 ちばぎん松戸ビル8階	○	○	○		○			
UR轟張ベイタウン現地案内所	千葉県千葉市美浜区打瀬3-4-20-102	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ稲毛駅前	千葉県千葉市稲毛区小仲台2-3-8アグニスビル5階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ北習志野駅前	千葉県船橋市習志野台三丁目2番地122号室	○	○	○			○		
UR谷津パークタウン現地案内所	千葉県習志野市谷津3-1-15号棟1階 管理サービス事務所横	○	○	○				○	
UR成田ニュータウン現地案内所	千葉県成田市橋賀台3-5-25 成田ニュータウン管理センター内	○	○	○				○	
UR八千代ゆりのき台パークシティ現地案内所	千葉県八千代市ゆりのき台3-7-1 八千代ゆりのきパークシティ1号棟203号室	○	○	○				○	
URパークサイド鎌ヶ谷現地案内所	千葉県鎌ヶ谷市東中沢2-20パークサイド鎌ヶ谷19号棟202号室	○	○	○				○	
UR千葉幸町現地案内所	千葉県千葉市美浜区幸町2-12-14-301	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ柏駅前	千葉県柏市旭町1-1-5 浜島ビル6階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップイオンモール千葉ニュータウン	千葉県印西市中央北3-2 イオンモール千葉ニュータウン3階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ取手駅前	茨城県取手市取手3-4-8 海方ビル4階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップつくば駅前	茨城県つくば市吾妻1-5-4 MOG2階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ新浦安駅前	千葉県浦安市入船1-5-1 モナ新浦安A館3階	○	○	○			○		
UR横浜営業センター	神奈川県横浜市神奈川区金港町1-4 横浜イーストスクエア2階	○	○	○		○			
UR藤沢営業センター	神奈川県藤沢市南藤沢22-1 神中第2ビル6階	○	○	○		○			
UR港北営業センター	神奈川県横浜市都筑区茅ヶ崎中央6-1 サウスウッド3階	○	○	○	○	○			
UR賃貸ショップ相模大野モアーズ	神奈川県相模原市南区相模大野3-9-1 相模大野駅前92ビル 相模大野モアーズ5階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ新百合ヶ丘	神奈川県川崎市麻生区上麻生1-5-1 りそな新百合ヶ丘ビル5階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ日吉	神奈川県横浜市港北区日吉本町1-2-2 慶月堂ビル2階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ湘南	神奈川県平塚市明石町10-1 KADOKURA10 1階	○	○	○			○		
UR賃貸ショップ港南台	神奈川県横浜市港南区港南台三丁目3番1号 港南台214ビル3階	○	○	○			○		

土日営業

(首都圏続き)

募集案内窓口名	詳細エリア	調査内容					窓口形態		
		電話	訪問	メール	観察	アンケート	営業センター等	ショップ等	現地案内所等
UR本牧エリア現地案内所	神奈川県横浜市中区本牧原21 ベイシティ本牧南6号棟108号室	○	○	○					○
UR保土ヶ谷エリア現地案内所	神奈川県横浜市保土ヶ谷区西久保町1-4 西久保町公園ハイイツ2号棟115号室	○	○	○					○
UR中山現地案内所	神奈川県横浜市緑区中山1-29 中山駅前ハイイツ6号棟105号室	○	○	○					○
UR左近山現地案内所	神奈川県横浜市旭区左近山1186-6 左近山団地7-2号棟201号室	○	○	○					○
UR奈良北現地案内所	神奈川県横浜市青葉区奈良町2913 奈良北団地1号棟208号室	○	○	○					○
UR小港現地案内所	神奈川県横浜市中区小港町1-1-2 ビューコート小港6号棟308号室	○	○	○					○
UR賃貸ショップ金沢シーサイドタウン	神奈川県横浜市金沢区並木1金沢シーサイドタウン並木一丁目第一2-4号棟102号室	○	○	○				○	
UR戸塚エリア現地案内所	神奈川県横浜市戸塚区矢部町321プロムナード矢部8号棟806号室	○	○	○					○
UR虹ヶ丘現地案内所	神奈川県川崎市麻生区虹ヶ丘2 虹ヶ丘団地3-26号棟201号室	○	○	○					○
UR小田急相模原現地案内所	神奈川県相模原市南区相模1-24 コンフォールさがみ南8号棟107号室	○	○	○					○
UR百合ヶ丘現地案内所	神奈川県川崎市麻生区百合丘2-6 サンラフレ百合ヶ丘11号棟301号室	○	○	○					○
UR大宮営業センター	埼玉県さいたま市大宮区錦町682-1 JR大宮西口ビル1階	○	○	○		○	○		
UR新越谷営業センター	埼玉県越谷市南越谷1-17-2 朝日生命越谷ビル7F	○	○	○		○	○		
UR上福岡営業センター	埼玉県ふじみ野市ふじみ野市霞ヶ丘1-4 コンフォール霞ヶ丘11号棟105号室	○	○	○		○	○		
UR所沢営業センター	埼玉県所沢市所沢市日吉町15-14 所沢第一生命ビル4階	○	○	○		○	○		
UR賃貸ショップ南浦和	埼玉県さいたま市南区南浦和2-38-8ケーアイビル3階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ川口	埼玉県川口市栄町3-5-9 安藤ビル2階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ川越	埼玉県川口市新富町1-12-2 吉野園ビル3階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップみさと	埼玉県三郷市彦成3 みさと7号棟105号室(センターモール内)	○	○	○				○	
URせんげん台現地案内所	埼玉県越谷市千間台西3-4 せんげん台パークタウン四番街2号棟106号室	○	○	○					○
UR賃貸ショップ新所沢	埼玉県所沢市緑町1-5(プラザシティ新所沢)けやき通り1号棟	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ若葉	埼玉県坂戸市千代田3-21 若葉駅前ハイイツ2号棟105号室	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ志木	埼玉県新座市東北2-30-20 キャメルビル5階	○	○	○				○	
URアーベイン大宮現地案内所	埼玉県さいたま市北区宮原町1-855-2(アーベイン大宮9-101)	○	○	○					○
URパークタウン若宮現地案内所	埼玉県桶川市若宮1-8 パークタウン若宮17号棟101号室	○	○	○					○
北海道住まいセンター	北海道札幌市中央区北三条西3丁目1 札幌北三条ビル2階	○	○	○		○	○		
電話コーナー(東日本)		○							
合計		77	76	76	3	19	19	35	26

●中部

募集案内窓口名	詳細エリア	調査内容					窓口形態		
		電話	訪問	メール	観察	アンケート	営業センター等	ショップ等	現地案内所
UR名古屋営業センター	愛知県名古屋市中区錦3-5-27錦中央ビル1階	○	○	○		○	○		
UR賃貸ショップ栄地下街	愛知県名古屋市中区栄3-5-12栄地下街南通路住まいの窓口内	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ金山	愛知県名古屋市中区金山1-5-3 トーフ金山ビル1階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ高蔵寺	愛知県春日井市中央台1-2-2 高蔵寺ニュータウン「サンマルシェ南館」内	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ星ヶ丘	愛知県名古屋市中種区星ヶ丘1-23-4 アーバンラフレ星ヶ丘10号棟1階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ志賀公園	愛知県名古屋市中丸町2-66 アーバニア志賀公園2号棟1階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ有松駅前	愛知県名古屋市中区鳴海町宇有松裏200番地 イオンタウン有松1階	○	○	○				○	
UR岩倉現地案内所	愛知県岩倉市東新町南江向24-5 101号棟305号室	○	○	○					○
UR相生山現地案内所	愛知県名古屋市中区久方1-149 10号棟104号室	○	○	○					○
UR江南現地案内所	愛知県江南市藤ヶ丘3-1-3 35号棟206号室	○	○	○					○
UR笹川現地案内所	三重県四日市市笹川9-7-1 20号棟210号室	○	○	○					○
UR尾上現地案内所	愛知県名古屋市中区尾上町1-2 5号棟601号室	○	○	○					○
UR豊成現地案内所	愛知県名古屋市中川区豊成町1 3号棟306号室	○	○	○					○
UR千代が丘現地案内所	愛知県名古屋市中種区千代が丘1 104号棟102号室	○	○	○					○
UR大幸東現地案内所	愛知県名古屋市中東区砂田橋3-2 102号棟228号室	○	○	○					○
URアーバンラフレ志賀現地案内所	愛知県名古屋市中区志賀町4-60-11 12号棟407号室	○	○	○					○
UR白鳥パークハイイツ日比野東現地案内所	愛知県名古屋市中東区大宝1-14 2号棟105号室	○	○	○					○
合計		17	17	9	0	1	1	6	10

土日営業
土日営業
土日営業
土日営業
土日営業

●関西

募集案内窓口名	詳細 エリア	調査内容					窓口形態		
		電話	訪問	メール	観察	アンケート	営業センター等	ショップ等	現地案内所等
UR梅田営業センター	大阪府大阪市北区梅田2-2-22(ハービスエントオフィスタワー12階)	○	○	○	○	○	○		
URなんば営業センター	大阪府大阪市中央区難波4-1-15(近鉄難波ビル7階)	○	○	○		○	○		
UR泉北営業センター	大阪府堺市南区茶山台1-3-1(パンジョ2階)	○	○	○		○	○		
UR千里営業センター	大阪府豊中市新千里東町1-4-2(千里ライフサイエンスセンタービル19階)	○	○	○		○	○		
UR天王寺営業センター	大阪府大阪市阿倍野区阿倍野筋1丁目3番21号(岸本ビル5階)	○	○	○		○	○		
UR枚方営業センター	大阪府枚方市岡東町14-41	○	○	○		○	○		
UR森之宮営業センター	大阪府大阪市城東区森之宮1-6-85(都市再生機構西日本支社1階)	○	○	○	○	○	○		
UR高槻営業センター	大阪府高槻市高槻町9-24(スクエアビル1階)	○	○	○		○	○		
UR賃貸ショップ梅田	大阪府大阪市北区芝田一丁目1-3阪急三番街2階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップさざなみプラザ	大阪府大阪市北区長柄東二丁目3番 さざなみプラザ第7団地30号棟1階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ都島	大阪府大阪市都島区大東町3-3 都島リバーシティ団地7号棟1階	○	○	○				○	
UR香里サービスセンター	大阪府枚方市香里ヶ丘3-13	○	○	○					○
UR賃貸ショップ寝屋川市駅前	大阪府寝屋川市早子町16-11-201 京阪サービスコアねやがわ内	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ関目	大阪府大阪市城東区古市3-8 プロムナーデ関目団地7-112号室	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ南港ポートタウン	大阪府大阪市住之江区南港中2-2 南港わかぎの団地43号棟1階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ千島	大阪府大阪市大正区千島二丁目4番 千島団地3号棟1階(3-133号室)	○	○	○				○	
UR長居現地案内所	大阪府大阪市住吉区長居東2-15サンヴァリエ東長居団地4-113号室	○	○	○					○
UR針中野現地案内所	大阪府大阪市東住吉区湯里3-2サンヴァリエ針中野団地2-104号室	○	○	○					○
UR賃貸ショップ高槻・阿武山	大阪府高槻市奈佐原2-6 高槻・阿武山六番街団地7号棟1階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ富田	大阪府高槻市牧田町7 富田団地55-103号室	○	○	○				○	
URアーベイン東三国現地案内所	大阪府大阪市淀川区東三国2-9アーベイン東三国団地16-101号室	○	○	○					○
UR新豊里現地案内所	大阪府大阪市東淀川区豊里4-1新豊里団地8-209号室	○	○	○					○
UR千里竹見台現地案内所	大阪府吹田市竹見台1-1千里竹見台団地C27-101号室	○	○	○					○
UR千里青山台現地案内所	大阪府吹田市青山台4-1千里青山台団地C74-104号室	○	○	○					○
UR賃貸ショップ北緑丘	大阪府豊中市北緑丘2-1 北緑丘団地23-203号室	○	○	○				○	
UR総持寺現地案内所	大阪府高槻市南総持寺町5 33号棟103号室	○	○	○					○
URアルビス旭ヶ丘現地案内所	大阪府豊中市旭ヶ丘アルビス旭ヶ丘団地3-1-107号室	○	○	○					○
UR賃貸ショップ池田駅前	大阪府池田市菅原町3番1号ステーションN1階105号室	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ堺市駅前	大阪府堺市堺区田出井町1番1ベルマージュ堺専門店街1階	○	○	○					○
UR賃貸ショップ光明池駅前	大阪府堺市南区鴨谷台2-2-1(サンピア2階)	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ金剛駅	大阪府大阪狭山市金剛1丁目1番1号 南海電鉄 金剛駅2階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ鶴山台	大阪府和泉市鶴山台2-1 鶴山台団地2-103号室	○	○	○				○	
UR高見サービスセンター	大阪府大阪市此花区高見1-6 高見フローラルタウン六番街23号棟1階	○	○	○					○
UR西島リバーサイドヒルなぎさ街現地案内所	大阪府大阪市此花区西島4-1西島リバーサイドヒルなぎさ街団地20-1006号室	○	○	○					○
UR津久野現地案内所	大阪府堺市西区津久野町1丁目15番サンヴァリエ津久野1-104号室	○	○	○					○
UR賃貸ショップなかもず駅前	大阪府堺市北區中百舌島町2丁目244-2なかもずライブ1階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ茨木市駅前	大阪府茨木市永代町1番5号阪急茨木ビル201号室	○	○	○				○	
UR八尾若草現地案内所	大阪府八尾市若草町1番 八尾若草団地1-108号室	○	○	○					○
UR賃貸ショップ泉大津駅前	大阪府泉大津市旭町18-3(いずみおおつCITY2階)	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ尾崎駅	大阪府阪南市尾崎町95-1	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ桃山台駅	大阪府吹田市桃山台5-1 千里桃山団地1F	○	○	○				○	
UR神戸営業センター	兵庫県神戸市中央区雲井通5-3-1(サンバル4階)※6月移転予定	○	○	○		○	○		
UR賃貸ショップ名谷	兵庫県神戸市須磨区中落合2-2-7須磨パティオ健康館2階706区画	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ学園都市	兵庫県神戸市西区学園西町7-1 アクティ学園西町団地735号棟1階	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ新多聞	兵庫県神戸市垂水区本多聞4-1 新多聞団地253-101号室 ※7月移転予定	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ六甲道駅前	兵庫県神戸市灘区深田町4-1-39メイン六甲ビル111号室	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ花山東	兵庫県神戸市北区花山東町3-28-102(ミニコープ花山横)	○	○	○				○	
UR明石舞子現地案内所	兵庫県明石市松が丘2-5 明石舞子団地B1-106号室	○	○	○					○
UR賃貸ショップ武庫川	兵庫県西宮市高須町2-1 武庫川団地19号棟2階	○	○	○				○	

(関西続き)

募集案内窓口名	詳細エリア	調査内容					窓口形態		
		電話	訪問	メール	観察	アンケート	営業センター等	ショップ等	現地案内所等
URすずかけ台ハイツ現地案内所	兵庫県三田市すずかけ台2-1 すずかけ台ハイツ3-203号室	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ鈴蘭台	兵庫県神戸市北区南五葉1-1 鈴蘭台第4団地1-108号室	○	○	○			○		
UR西武現地案内所	兵庫県尼崎市武庫元町3-5 パークタウン西武庫8-101号室	○	○	○				○	
URキャナルタウン現地案内所	兵庫県神戸市兵庫区駅南通5丁目2-2 キャナルタウンウエスト2-214号室	○	○	○				○	
UR賃貸ショップ長田	兵庫県神戸市長田区御船通四丁目8番地1 ルネタウン御船団地1号棟	○	○	○			○		
UR灘現地案内所	兵庫県神戸市中央区脇浜町一丁目3番 ルネシティ脇浜町団地2号棟403号室	○	○	○				○	
UR逆瀬川現地案内所	兵庫県宝塚市宝塚市野上6丁目5番逆瀬川団地11号棟107号室	○	○	○				○	
UR京都営業センター	京都府京都市中京区烏丸御池下ル虎屋町566-1 井門明治安田生命ビル1階	○	○	○		○	○		
UR奈良営業センター	奈良県奈良市右京1-4(サンタウンプラザひまわり館2階)	○	○	○		○	○		
男山現地案内所	京都府八幡市男山八望3-1 男山団地B48号棟2階	○	○	○				○	
桃山南現地案内所	京都府京都市伏見区桃山南大島町1-4 桃山南団地33-102号室	○	○	○				○	
UR洛西サービスセンター	京都府京都市西京区大原野東境谷町2-5-9(洛西センタービル2階202号室)	○	○	○				○	
中登美第3現地案内所	奈良県奈良市中登美ヶ丘1-4162-1 中登美第3団地D14-101号室	○	○	○				○	
真美ヶ丘6丁目現地案内所	奈良県香芝市真美ヶ丘6-9 真美ヶ丘6丁目団地13-101号室	○	○	○				○	
奈良・学園前現地案内所	奈良県奈良市学園朝日町1 奈良・学園前団地C-116号室	○	○	○				○	
UR高の原現地案内所	奈良県奈良市右京5丁目9平城右京団地36号棟101号室	○	○	○				○	
鳴滝団地管理事務所	和歌山県和歌山市			○				○	
電話コーナー(西日本)		○							
UR都市機構メール相談室				○					
合計		66	65	63	2	11	11	28	27

土日営業

土日営業

●九州

募集案内窓口名	詳細エリア	調査内容					窓口形態		
		電話	訪問	メール	観察	アンケート	営業センター等	ショップ等	現地案内所
UR福岡営業センター	福岡県福岡市中央区大名2-6-20	○	○	○	○	○	○		
UR北九州営業センター	福岡県北九州市小倉北区米町1-1-7 小倉駅前奥田ビル1階	○	○	○		○	○		
UR賃貸ショップ博多駅前	福岡県福岡市博多区博多駅東2-5-28 博多借成ビル1階	○	○				○		
UR賃貸ショップ千早	福岡県福岡市東区水谷2丁目6番6号	○	○				○		
UR賃貸ショップ西新	福岡県福岡市早良区西新4丁目8番30号	○	○				○		
UR賃貸ショップ大橋	福岡県福岡市南区向野2丁目14番7号	○	○				○		
UR賃貸ショップ金田	福岡県北九州市小倉北区金田1丁目1番 金田一丁目団地4棟1階	○	○				○		
UR賃貸ショップ六本松	福岡県福岡市中央区六本松4丁目2番2号	○	○				○		
UR紅梅現地案内所	福岡県北九州市八幡西区紅梅2-9-16-217	○	○					○	
合計		9	9	2	1	2	2	6	1
全社合計		169	167	150	6	33	33	75	64

* 恵比寿、晴海の各現地案内所は高額物件集計対象の窓口

* 各募集案内窓口は、電話調査、訪問調査およびメール調査を1回ずつ実施、ただし、営業センターは電話調査、訪問調査およびメール調査を2回実施
観察調査の実施日については、各拠点責任者と調整のうえ決定。

■電話対応評価

※得点欄および「全体としての印象」コメント欄2段は調査2回実施(上段=シナリオ①/下段=シナリオ②)
 ※得点欄フランクは対象外項目等

		非常に良い 5点/A	良い 4点/B	普通 3点/C	悪い 2点/D	非常に悪い 1点/E	得点	UR 平均	民間 平均
(1) 第一印象	① すぐに電話を取っている	早い対応だった	/	問題はなかった	/	対応までに時間がかった			
	② 冒頭の挨拶、社名や担当者名を乗り	/	/	冒頭に挨拶、社名、店名、名りがあつた	/	冒頭の挨拶、社名、店名、名りがあつてた			
(2) 接遇 ・コミュニケーション	① 声の聞き取りやすさ	特にすばらしかつた	聞き取りやすかつた	問題はなかった	気になる点があつた	非常に気になる点があつた			
	② 話すスピード	特にすばらしかつた	聞きやすいスピードで話してた	問題はなかった	気になる点があつた	非常に気になる点があつた			
	③ 話す態度・聴く態度	特にすばらしかつた	話す、聞く態度は良く、お客様が話そうに促してた	問題はなかった	気になる点があつた	非常に気になる点があつた			
	④ 正しい言葉づかい	特にすばらしかつた	聞き取りやすかつた	問題はなかった	気になる点があつた	非常に気になる点があつた			
	⑤ 専門用語・略語の使用	専門用語・略語を使わず、わかりやすい	/	わかりやすかつた	/	専門用語・略語を使って、わかりづらい			
	⑥ 説明のわかりやすさ	特にすばらしかつた	説明が適切でわかりやすかつた	問題はなかった	不適切な/わかりにくい部分があつた	不適切な内容/非常にわかりづかつた			
	⑦ 要望を理解した説明	特にすばらしかつた	要望にあつた説明があつた	問題はなかった	気になる点があつた	非常に気になる点があつた			
	⑧ 保留の待ち時間と対応*	保留の長さは気にならなかつた	/	お詫びの言葉があつた	/	保留が長く、お詫びの言葉もなかつた			
	⑨ 内容の復唱	特にすばらしかつた	/	案内・勧め共にあつる	/	案内や勧めがなかつた			
(3) 来店誘導	① 窓口への来店のご案内	詳細で、きちんとした案内があつた	/	問題はなかった	/	案内が不足してた/わかりにくかつた			
(4) 情報提供	② 内覧・同行案内のご案内	詳細で、きちんとした案内があつた	/	問題はなかった	/	案内が不足してた/わかりにくかつた			
(5) 感謝の念	① 終わりの挨拶、名乗り	/	/	終わりに挨拶があり、名りがあつた	/	挨拶や名りがなかつた			
	② 受話器を下ろすタイミング	/	/	こちらよりも先に電話を切つてなかつた	/	こちらよりも先に電話を切つてた			
(6) 全体としての印象		非常に満足できた	満足できた	可もなく不可もない	不満がある	非常に不満がある			
[シナリオ①]									
[シナリオ②]									

■総合評価:

*発生した場合のみ評価

評価の原則
 A: 電話・訪問(メール)とも4~5点
 B: A・C以外
 C: すべて2点、1点あり

前回評価:	(メール対応含む)
-------	-----------

<特筆すべき事項等>
 <プラス面>

<マイナス面>

令和3年 営業拠点サービス水準調査結果

■ 営業拠点名: _____

■ 調査概要シナリオ シナリオ① シナリオ②

住宅探求動機: _____

家族構成: _____

希望エリア等: _____

希望家賃: _____

■ 同行案内対象団地名

シナリオ①: _____

シナリオ②: _____

■ 全体としての印象

		今回	前回(R2)
電話対応	シナリオ①		
	シナリオ②		
訪問対応	シナリオ①		
	シナリオ②		
メール対応	シナリオ①		-
	シナリオ②		-
総合評価			
総合評価 (メール対応含む)			-

■ 訪問対応評価

		非常に良い 5点/A	良い 4点/B	普通 3点/C	悪い 2点/D	非常に悪い 1点/E	得点	UR 平均	民間 平均
(1) 外観・店内の設	① 窓口近隣の交通量	人通りは十分だった	/	人通りに問題はなかった	/	人通りは少なかった			
	② 窓口の目立ち具合	十分に目立っていた	/	窓口があることは分かった	/	目立っていない/わからない			
	③ 女性・家族連れでも違和感のない地域	/	/	問題はなかった	/	相応しくない			
	④ 近隣の店舗の雰囲気	/	/	問題はなかった	/	相応しくない店舗がある			
	⑤ 入口のわかりやすさ	非常にわかりやすかった	/	少し探せばわかった	/	わかりづらかった			
	⑥ 誘導看板・のぼり等掲出物の整備状況	整備されていて、すぐに確認できた	/	問題はなかった	/	整備されていない/すぐに確認できなかった			
	⑦ 外から見える窓口の印象	見た目の雰囲気が良かった	/	特に問題はなかった	/	見た目の雰囲気が良かった			
	⑧ 店内の清潔感・設備の充実	特にすばらしかった	清掃され清潔感があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
(2) お迎え・お見送り	① 来店時の挨拶	特にすばらしかった	丁寧な挨拶があった	挨拶があった	挨拶に問題があった	まったく挨拶がなかった			
	② 職員の案内・誘導	特にすばらしかった	丁寧な対応があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	③ 職員の私語	/	/	私語、雑談はなかった	/	私語、雑談があった			
	④ 接客カウンターの整理整頓	特にすばらしかった	きちんと整理されていた	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑤ 販促物の整理整頓	特にすばらしかった	きれいに整理されていた	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑥ 着席時の挨拶	特にすばらしかった	丁寧な挨拶があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑦ お待たせした場合のお詫び*	特にすばらしかった	お詫びを言葉と態度で表していた	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑧ 職員の身だしなみ・姿勢	特にすばらしかった	きちんとした身だしなみ・姿勢だった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑨ 退店時の挨拶	特にすばらしかった	丁寧な挨拶があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑩ 退店時の接客担当以外の職員からの挨拶	特にすばらしかった	丁寧な挨拶があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
(3) お客様へのコミュニケーション	① 笑顔での対応話し方、言葉づかい	特にすばらしかった	丁寧な対応だった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	② 話すスピード	特にすばらしかった	聞きやすいスピードで話していた	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	③ 専門用語・略語の使用	専門用語・略語を使わず、わかりやすかった	/	わかりやすかった	/	専門用語・略語を使って、わかりづらかった			
	④ 話す態度・聴く態度	特にすばらしかった	話す、聞く態度は良く、お客様が話すように促していた	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑤ 要望を理解した説明・提案	特にすばらしかった	希望条件にあった物件提案があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑥ 処理の迅速さ	特にすばらしかった	処理は迅速だった	問題はなかった	処理は遅かった	非常に遅かった			
	⑦ 説明のわかりやすさ	特にすばらしかった	説明が適切でわかりやすかった	問題はなかった	不適切な/わかりにくい部分があった	不適切な内容/非常にわかりづらかった			

		非常に良い 5点/A	良い 4点/B	普通 3点/C	悪い 2点/D	非常に悪い 1点/E	得点	UR 平均	民間 平均
(4) お客様への情報提供	① 物件情報の説明	きちんとした説明があった	/	問題はなかった	/	説明不足だった、わかりにくかった			
	② 物件周辺情報の説明	きちんとした説明があった	/	問題はなかった	/	説明不足だった、わかりにくかった			
	③ 内覧・同行案内の説明	きちんとした説明があった	/	問題はなかった	/	説明不足だった、わかりにくかった			
	④ 敷金分割制度の説明*	きちんとした説明があった	/	問題はなかった	/				
	⑤ 4つのメリットの説明	質問せずとも説明があり、きちんとした説明があった	/	質問の結果、説明があった	/	質問しても、きちんと説明がなかった			
	⑥ キャンペーン制度の説明	質問せずとも説明があり、きちんとした説明があった	質問せずとも、説明があった	質問の結果、説明があった	/	質問しても、きちんと説明がなかった			
	⑦ 割引制度等の説明	質問せずとも説明があり、きちんとした説明があった	質問せずとも、説明があった	質問の結果、説明があった	/	質問しても、きちんと説明がなかった			
	⑧ 駐車場の説明	質問せずとも説明があり、きちんとした説明があった	質問せずとも、説明があった	質問の結果、説明があった	/	質問しても、きちんと説明がなかった			
	⑨ 契約関連情報の説明	網羅されていて、分かりやすい説明があった	/	問題はなかった	/	気になる点があった			
	⑩ 代替案の提示	要望条件を汲み取った提案であり、代替案も適切だった	/	代替案があり、その内容に問題はなかった	/	代替案がなかった/要望とかけ離れていた			
	⑪ フォローアップの実施	検討継続へのフォローアップに積極的だった	/	検討継続へのフォローアップがあった	/	フォローアップがなかった/不十分であった			
(5) 同行案内時の印象*	① 共有部の清潔感	特にすばらしかった	きれいで清潔感があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	② 駐輪場・ゴミ捨て場の清潔感	特にすばらしかった	きれいで清潔感があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	③ 内覧・同行案内時の照明の点灯	/	/	照明が点灯していても問題はなかった	/	点灯されておらず不適切だった			
	④ 内覧・同行案内した部屋の清掃状況	特にすばらしかった	きれいで清潔感があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑤ 注意書きの表現・整備	/	/	お客様向けの表現になっていて、整備もされている	/	気になる点がある			
	⑥ 担当者の会話・情報提供	特にすばらしかった	職員自ら情報提供があった	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	⑦ 代替案の提示	断った理由や他の要望条件を汲み取った提案に替えられる代替案があった	/	代替案の提示があった	/	代替案がなかった/要望とかけ離れていた			
(6) 高級感	① 窓口の設え	高級物件を取り扱っているのに大変ふさわしい	相応しい	/	あまり相応しくない	相応しくない			
	② 窓口の対応 (※評価はコメント)								
(7) 感染防止の取組	① 案内所の設え	特にすばらしかった	/	問題はなかった	気になる点があった	非常に気になる点があった			
	② 案内所の対応 (※評価はコメント)								
(8) 全体としての印象		非常に満足できた	満足できた	可もなく不可もない	不満がある	非常に不満がある			
[シナリオ①]									
[シナリオ②]									

*発生した場合のみ評価

■ 営業拠点名: _____

■ 調査概要シナリオ シナリオ① シナリオ②

希望物件等: _____

住宅探求動機: _____

家族構成: _____

希望間取り: _____

希望家賃: _____

		評価軸(評価内容)					得点	UR平均	民間平均
		非常に良い 5点	良い 4点	普通 3点	悪い 2点	非常に悪い 1点			
(1) 基本的なメール応答力	①回答(返信メール)までの所要時間	24時間以内	/	36時間以内	60時間以内	それ以上			
	②回答(返信メール)の件名	/	/	件名がきちんとしている	/	件名に問題がある			
	③社名や所属部署、担当者名の記載	/	/	社名や所属部署、担当者名の記載がある	/	社名や所属部署、担当者名の記載がない			
	④誤字、脱字、表現	/	/	適切である	/	不適切である			
	⑤専門用語・略語の使用、わかりやすさ	/	/	問題はない	/	問題がある			
	⑥謝意を表す文面	/	/	きちんと現わされていた	/	問題がある			
	⑦問い合わせ先の記載	/	/	問い合わせ先の電話番号の記載がある	/	問い合わせ先の電話番号の記載はない			
	⑧4つのメリットの記載	/	/	4つのメリットが掲載されている	/	問題がある			
	⑨再問い合わせを歓迎する文面、検討継続をお願いする文面	特にすばらしい	/	問題はない	/	問題がある			
(2) への問い合わせ	①的確な回答の有無	/	/	的確な回答がある	/	的確な回答がない			
	②情報提供	特にすばらしい	/	情報提供がある／代替案の案内がある	/	問題がある			
	③内覧 または 同行案内の案内	詳しい案内がある	/	見学できることの案内はある	/	全くない			
(3) 来店の勧め	①窓口への促し分と案内の記載	/	/	促す一文と案内がある	/	問題がある			
	②追客メール(連絡)の有無	/	ある	/	ない	/			
(4)全体としての印象		非常に良い	良い	普通	良くない	非常に良くない			

※追客メール内容含む

[シナリオ①]

[シナリオ②]

■ 観察調査評価

営業拠点名：

観察実施対象HA数： 名

総合的評価		非常に 良い 5点	良い 4点	ふつう 3点	よくない 2点	非常に よくない 1点	各HAによる 対応などの バラツキ状況 (多・小・無)
基本 接客 (1)	①挨拶・着席誘導						
	②言葉遣い・話し方・態度						
	③接客開始時の挨拶や名乗り等の実施						
(2) ヒヤリング ・ 説明 ・ 提案	①URの制度等へのお客様の理解を確認する言動						
	②URの制度について認知していないお客様への説明とその内容						
	③UR物件のメリットを強調した説明とその説明内容						
	④キャンペーン内容の説明						
	⑤URカード等の使用（お客様へ記入のお願い）						
	⑥お客様の物件条件や要望を引き出すための工夫						
	⑦物件条件の十分なヒヤリングの実施						
	⑧各種制度適用になるのかのヒヤリング						
	⑨お客様の要望を踏まえた物件提案						
	⑩提案理由の説明と説明の納得性						
	⑪提案物件数の適正とお勧め物件の提示						
	⑫提案物件の間取りや設備などの基本的な情報の説明						
	⑬提案物件の周辺情報や適用制度の説明						
	⑭提案物件・お勧め物件のアピールポイントの説明（強調した説明）						
	⑮同行案内・内覧の説明とお勧め						
	⑯お客様の理解を深めるための工夫						
	⑰お客様からの質問への説明内容						
	⑱お客様の質問などへの対応の際の他HAやバックルームスタッフとの連携*						
	⑲他HAやバックルームスタッフとの連携による迅速な対応と有効な提案等*						
ク ロ ー ズ (3)	①質問があるのか、説明が不十分な点があったか等の確認						
	②説明に使用した資料などの手渡し						
	③契約の継続検討への積極的なフォローアップとその内容						
(4) 総合的なヒヤリング・説明・提案の評価							

* 発生した場合のみ観察・評価

応対終了後のお客様の状況（件数）	
仮申し込み	
同行案内等	
窓口へ再来予定	
継続検討あり	
検討断念	

■ 観察調査評価

窓口：

◆ 評価の詳細コメント

基本接客の評価コメント

良い評価	
よく評価しない	

ヒヤリング・説明・提案の評価コメント

良い評価	
よくない評価	

クローズの評価コメント

良い評価	
よく評価しない	

他HAやバックルームスタッフとの連携の評価コメント、その他のコメント

良い評価	
よく評価しない	