

2023年6月16日

## 顧客満足度の低い不動産会社へ改善指導を実施 満足度が1.7倍に増えた企業も

満足度評価 2.5 以下の企業割合は 5.6% から 0.7% まで減少

### <本リリースのポイント>

- ・顧客満足度や商談・接客の改善点が見える「評価レポート」をもとに、顧客満足度が低い不動産会社を対象に 2022 年 2 月から改善指導を実施
- ・改善指導を開始してから 1 年後、平均顧客満足度が 3.59 点から 3.86 点に上昇。顧客満足度 2.5 以下の企業割合は 5.6% → 0.7% まで減少

国内最大の不動産投資プラットフォーム「楽待 (<https://www.rakumachi.jp/>)」を運営する株式会社ファーストロジック（本社：東京都中央区、東証スタンダード上場、証券コード：6037）は、不動産会社向けに、接客や商談の改善点が見える「評価レポート」をお届けしています。また顧客満足度が低い不動産会社に対しては、2022 年 2 月から定期的に改善指導を開始。改善指導を開始してから約 1 年で、全不動産会社の平均顧客満足度が 3.59 点から 3.86 点に改善されました。



### ■評価レポートとは

不動産投資家は、楽待サイト上で収益物件に問い合わせして案内を受けた後、不動産会社の接客や商談内容について評価を行います。評価は自動集計されてレポートになり、不動産会社側で閲覧することができます。レポート内容は 5 段階の総合評価と「対応スピード」「接客態度」「情報の正確性」「不動産投資の知識」「コンプライアンス意識」「物件の調査能力や提案力」の項目別評価、自由入力の意見を確認することができます。

現在、不動産投資家から寄せられた不動産会社の評価数は累計で 10 万件以上になり、評価された不動産会社は約 5000 社になります。

## ■顧客満足度が低い不動産会社への改善指導について

2022年2月以降、顧客満足度が2.5以下の会社には、当社のカスタマーサポートから直接指導を行っています。不動産投資家から集まった、接客や商談に関する顧客からの口コミや項目別評価の情報をもとに、改善案を不動産会社の責任者に提示し、実施の約束をしてもらいます。最終的に改善が見られない不動産会社に対しては「ペナルティ制度」のもと、サイトの利用停止や退会の措置をとります。改善指導を実施後、全体の顧客満足度は3.59点から3.86点、また顧客満足度が2.5点以下の不動産会社の割合は5.6%から0.7%に改善されました。

### <改善サポートの実施例>

A社（東京都新宿区）は主に「対応が遅い」と顧客から不満の声が届いており、顧客満足度は5点満点で2.1点と非常に低い点数でした。カスタマーサポートから現状についてヒアリングを行うと、担当スタッフが1名になったことにより、新規の問合せ対応が追いついていないことがわかりました。そこで対応スピードをあげるために、事前に資料と返信用の文章を登録できるオプション機能の利用を提案。結果、新しい問合せへの対応スピードを上げることに成功でき、顧客満足度は当初の2.1点から3カ月後には3.1点、最終的には3.5点にまで改善されました。

楽待では、不動産投資家と不動産会社がWin-Winの関係で取引ができる、公正な不動産投資市場を創造できるよう、これからも真摯に取り組んでまいります。

## 【不動産投資の「楽待」概要】

2006年3月に開設した「楽待」は、月間168万人が訪れる、使いやすさ・利用者数・掲載物件数・No.1(\*1)の不動産投資プラットフォームです。全国4500社の不動産会社が毎日物件情報を登録しており、ユーザーは自身の希望条件で絞り込んで、目当ての物件を探すことができます。

また、不動産投資専門メディア「楽待新聞」を通じ、業界のニュースや不動産投資の成功談・失敗談などを発信。公式YouTube「不動産投資の楽待（らくまち）」はチャンネル登録者数42.3万人、総再生回数は1億9800万回にのぼります。（2023年6月時点）

不動産業界のDX（デジタルトランスフォーメーション）を促進するため、2020年6月には、不動産会社とオンライン通話ができる「ビデオ通話」機能もリリースしました。更に2022年6月には有料会員サービス「楽待プレミアム」を開始。登録することで、業界初(\*2)の独自機能「賃貸経営マップ」やプレミアム会員限定動画が見放題になります。「公正な不動産投資市場を創造する」というビジョンのもと、不動産投資家・加盟不動産会社の双方にとって使いやすい機能やサービスの提供に努めてまいります。

## 【会社概要】

社名：株式会社ファーストロジック

URL：<https://www.firstlogic.co.jp/>

上場市場：東証スタンダード（証券コード：6037）

本社：東京都中央区八丁堀三丁目3番5号 住友不動産八丁堀ビル5階

設立：2005年8月23日

事業内容：国内最大の不動産投資プラットフォーム「楽待」の運営

## 【本件の問い合わせ】

株式会社ファーストロジック広報担当：金子（かねこ）・尾藤（びとう）

携帯電話：080-4129-5743

固定電話：03-6833-9438

E-mail：[rakumachi@firstlogic.co.jp](mailto:rakumachi@firstlogic.co.jp)

\*1 『物件数 No.1』：日本マーケティングリサーチ機構調べ（2022年12月）

『使いやすさ No.1』：ゴメス・コンサルティング調べ（2022年12月）

『利用者数 No.1』：自社調べ（2022年12月）

\*2 自社調べ（2023年4月）