

アペックス

新築マンションを購入すると、一般的に入居後2年間は入居者の要望に応じ、また、定期的に不具合を点検し、無料で修理を行うアフターサービスという制度がある。アペックスは、このアフターサービスを、マンションを建設したゼネコンやデベロッパーを代行して行っている。「ゼネコンの現場所長は次の新しいマンションを建設しながら、すでに引き渡した物件のアフターサービスを同時に進めることが多い。アフターサービスのなかでも特に定期点検は、入居者から要望を聞き、情報を整理し、日程を調整し、業者を手配するなど、非常に煩雑な業務です。当社では、今まで現場所長が行っていたこうした業務を代行するサービスを提供しています」と林務専務取締役は説明する。

専門のスタッフが実施する確かなアフターサービス

アペックスのアフターサービス代行では、混乱しやすいエンドユーザーからの要望データの整理から始まり、エンドユー

ーとの定期点検・日常アフターサービスにかかわる連絡、実施完了報告までを一括して受託している。クレーム情報や各担当者の対応履歴などすべての情報は、独自開発の管理システム「アフターキング」で統括管理する。このシステムを利用してゼネコン、デベロッパーや関連業者と情報共有することで、情報の行き違いやムダを省いている。

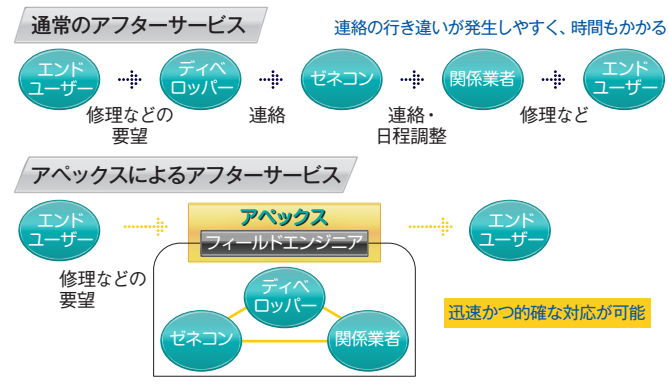
現場で実際の作業にあたるのは、アフターサービス専門の教育と実績を積んだフィールドエンジニアだ。建設関係の経験を持つスタッフで、建築士、施工管理技士などの有資格者も多い。彼らに顧客対応のノウハウも身についてさせることで、ホスピタリティーの高いサービスを提供

施工管理から内覧会、アフターサービスまでトータルサポート

マンションの資産価値を維持するうえで、日頃の管理とともに欠かせないのがアフターサービスだ。アペックスでは、マンションなど集合住宅のアフターサービスに特化した事業を展開。専門性の高い人材と独自のITシステムを駆使し、デベロッパーやゼネコンのマンション事業をワンストップでサポートしている。

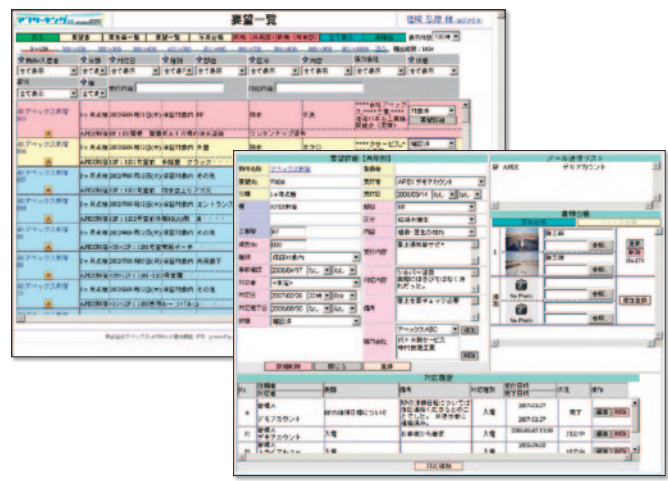
定期点検やアフターサービスに関するすべての情報管理には「アフターキング」を活用。メンテナンス情報を始め、クレーム履歴や対応業者管理など、混乱しがちな情報を統括整理することでマンション管理効率を飛躍的にアップさせる。ASPサービスで提供されるので、工事関係者は情報をリアルタイムで共有できる

図1 アペックスによるアフターサービス



定期点検・アフターサービスでは、デベロッパー、ゼネコン、協力業者、そしてエンドユーザーと関係者が多く、調整するのは至難の業だ。アペックスの代行サービスではフィールドエンジニアが関係者間の窓口となり、情報を一括管理。関係者との連絡、実施、完了報告までスムーズに実行する

図2 アフターサービスに関する情報を共有する「アフターキング」



している。

場合によってはフリーダイヤルを設けたコールセンターを設置し、入居者からの問い合わせ対応も代行する。専任の担当者を配置し、物件ごとにサービス内容をカスタマイズするため、きめ細やかな対応が可能だ。

「当社にアフターサービスをお願いしたことで、ゼネコンやデベロッパーは煩雑な業務から解放され、『対応が遅い』『要望がきちんと伝わっていない』といったエンドユーザーからのクレームを減らすことができます。エンドユーザーにとっては、素早い対応で満足度の高いサービスを受けられるという

メリットがあります」（林専務）

従来あまり重視されていなかったアフターサービスの分野に焦点を当て、実績を積み重ねてきたアペックス。大手ゼネコンやデベロッパーの物件も増えているという。最近では総戸数2800戸という国内最大規模のタワーマンションも手がけ、業界では「タワー型の大規模物件といえばアペックス」と高い評価を得ている。

アペックスが提供するものはアフターサービスだけではない。たとえば、内覧会代行サービス。ホテルのような高級感のある演出で、アテンドレディーが案内する内覧会を行い、エンドユーザーに高い満足度を与えている。そのほかに、マンションの施工管理、竣工前の検査、各種補修工事といったサービスも展開。新築時からアフターサービスまで、ゼネコンやデベロッパーのマンション事業をワンストップで支援している。

施工管理の段階から現場に入れば、フィールドエンジニアは建物に関するあらゆる情報を把握できることになり、アフターサービスにもそれが生かされる。現在、同社が手がける案件のう

「建築レポート」発行で品質や安全性をアピール

ち半分程度は、新築時からワンストップの案件だという。

周辺のサービスにも手を広げている。たとえば「建築レポート」など印刷物の編集・制作だ。「建築レポートでは工事現場を取材し、マンションができるまでの工程を写真とともに紹介し、これを購入者に送付したり、マンションギャラリーで配付します。品質や安全性をアピールすることができ、エンドユーザーへの情報開示に積極的なデベロッパーに大変好評をいただいています」と新規事業開発グループの鈴木貴大氏。

中古住宅市場の活性化を目指した取り組みも始めている。現在、国土交通省などが、中古住宅市場整備を目的に住宅の履歴情報の蓄積に関する仕組みづくりを進めているが、対象は主に戸建てだ。そこでアペックスでは、マンション版の住宅履歴情報に関する仕組みづくりを進めている。実際のサービスは今年3月から提供する予定。ここでも、アフターサービス事業で得

たノウハウが生かされることになる。

目下、アフターサービスをはじめとした建設・不動産業界への人材提供を拡大中。現在1000人登録しているフィールドエンジニアを、今後1万人にまで増やす計画だ。それに合わせて首都圏中心に営業所を続々と開設し、ネットワークの拡充を図っている。

図3 「建築レポート」の例



写真や図版なども多用して一般の人でもわかりやすく解説している。購入予定者にとっては品質や安全性が確認できるメリットがある



鈴木貴大
営業本部
新規事業開発グループ



林務
専務取締役

問い合わせ先
アペックス

〒163-1305
東京都新宿区西新宿6-5-1
新宿アイランドタワー5F
TEL: 03-4500-4612
URL: <http://www.apex-jp.com/>