



アットライフ24集中 コールセンター

@life24



時間外や休日の緊急対応による
ご担当フロントスタッフ様の業務過多
を会社として解消したい。
警備会社様の一次対応からの先の
二次対応までをスムーズに！
ワンストップで任せたい！



社外タイアップで、業務時間外の
顧客満足度を高めていき、
競合他社との差別化をはかりたい！
弊社コールセンター導入で顧客満足
度を高めながら、現在のBM業務提携
先の契約金額を見直したい。

ALDEA アットライフ24集中コールセンター概要

【計画の目的】

分譲マンション委託管理会社様及び、不動産管理会社様の夜間・休日等の緊急対応を、弊社コールセンター(アットライフ24集中コールセンター)にて、物件毎に算出した月額を基とした、管理会社様との定額契約で「入電受付」・「一次対応～二次対応」・「日次～月次報告」まで行い(※契約プランによる)、ご契約先の各管理会社様の不要な人件費削減と、各物件の顧客満足度向上に寄与することを目的とし、長崎県内の運用からスモールスタートさせ、軌道に乗れば九州全域に拡張させるものとする。

【計画の詳細】

●管理会社様の管理物件での緊急事案においての一次対応～二次対応を、以下の通り、有限会社アルディアが行うもの(要:管理会社様との業務委託契約)とする。また、弊社の専用フリーダイヤル(以下、専用FD)での対応は「**IVR(自動音声受付)システム**」を導入し活用するものとする。

【活用イメージ】

- 時間外や休日の緊急対応による、ご担当フロントスタッフ様の業務過多の解消。
- 管理会社様の業務時間外顧客満足度を、社外タイアップで高めていきたい。
- 一次対応から先の二次対応までをスムーズにワンストップで任せたい。
- AL24集中コールセンター導入で顧客満足度を高めながら、現在提携しているBM業務担当企業のBM費用の見直しをしたい、または、変更を検討したい。



ALDEA アットライフ24集中コールセンター概要

<AL24集中コールセンタープラン> ※二次対応実費については別途請求。

①年間スタンダード型

「基本15,000円～27,000円/月×管理棟数」

※日次報告と月次報告付(弊社からの報告のみ/機械警備分は含まない)

※a).機械警備関連の一次対応は警備会社、弊社は二次対応を受け持つ。

※b).専用FDからの入電分においては一次対応～二次対応まで弊社対応。

②スポット二次対応型

「基本30,000円/月+(出動二回以上からは)20,000円×回数」

※弊社からの日次報告・月次報告のみ

※a).機械警備関連の一次対応は警備会社、弊社は二次対応を受け持つ。

※b).専用FDからの入電分においては一次対応～二次対応まで弊社対応。

※c).基本料金の中に、一回分の基本出動費を含む

※d).専用FD番号は、契約締結後の管理会社様だけに提示。

▶▶▶ 管理組合様への提示は不可

<コールセンター運営>

●コールセンター**拠点**は、大村の**西九州営業所**にて**県北・県央・県南**の受付を行う。担当拠点は、**県北**=佐世保営業所、**県央**=本社・西九州営業所、**県南**=本社とする。

●コールセンター**受付**は、専用フリーダイヤルを使用し、平日**19時～翌9時迄**、休日は**終日**で「**IVR(自動音声受付)システム**」を活用した電話対応と、**弊社スタッフ及び、弊社協力業者の緊急駆付**で対応。

<基本>

※ フリーダイヤル仕様/自動音声案内 → 自動受付or担当者転送 → それぞれのプランに応じた対応

※ スポット二次対応型契約の場合、管理会社様だけに専用フリーダイヤル番号情報提示。

(管理組合様への番号情報提示は不可/基本)

※ 【年間スタンダード】日次報告、月次報告/【スポット】日次報告、月時報告

※ 【対応時間】平日時間外(19:00～翌8:00対応)・休日(24H対応)

※ 基本プランをベースに、より効果的でよりご利用しやすい内容にカスタマイズしサービスをご提供できます。

※ 年間スタンダード型の料金表における「基本金額(消費税別)」に、二次対応における工事費及び材料費等は含まれません(別途清算)ので、予めご了承くださいませお願い致します。

※ スポット二次対応型の基本料(消費税別)に、二次対応における工事費及び材料費などは含まれません。

(別途清算)予めご了承くださいませお願い致します。



アットライフ24コールセンター／年間スタンダード型 料金表

戸数別	適用範囲	基本金額	備考
2世帯台 ～ 40世帯台	2～49世帯迄	15,000円/棟	<条件> ●機械警備にて担える一次対応に関しては、警備会社様が行う事。二次対応が必要な場合は、現地から警備会社様、または管理会社様よりご連絡頂く事。 ●要: 対応物件リストのご提供。 ●対応対象物件(管理組合様・専有部のお客様)より、AL24CCに直接ご連絡があった場合、弊社が一次対応～二次対応を行います。 ●その他・・・二次対応においての本工事分の費用は別途請求。
50世帯台 ～ 90世帯台	50～99世帯迄	17,000円/棟	
100世帯台 ～ 130世帯台	100～139世帯迄	22,000円/棟	
140世帯台 ～ 200世帯台	140～209世帯迄	27,000円/棟	

①年間スタンダード型

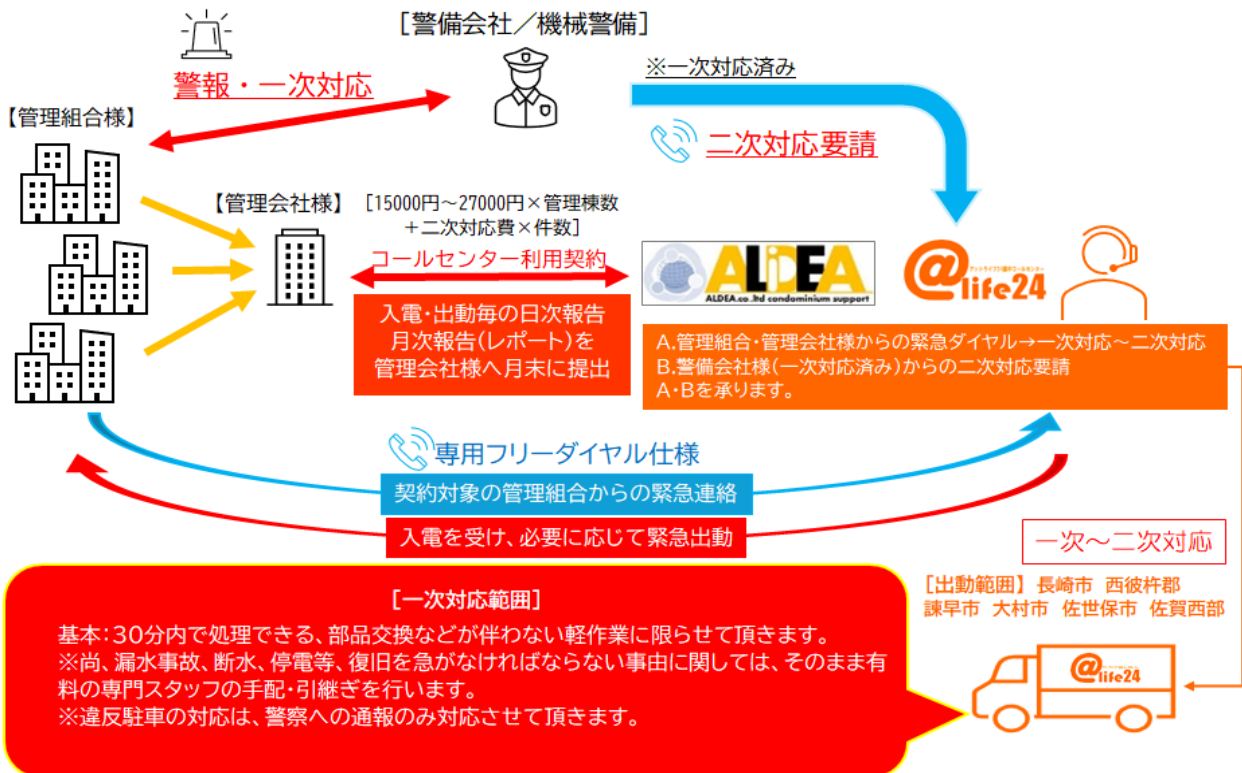
「基本15,000円～27,000円/月×管理棟数」

※日次報告と月次報告付(弊社からの報告のみ/機械警備分は含まない)

※a).機械警備関連の一次対応は警備会社、弊社は二次対応を受け持つ。

※b).専用FDからの入電分においては一次対応～二次対応まで弊社対応。

ALDEA アットライフ24集中コールセンター計画 年間スタンダード型イメージ





アットライフ24コールセンター／スポット二次対応型 料金表

基本料 ※1回出動分付/システム利用料	30,000円	+	20,000円(出動二回目以降の基本出動費)×出動回数 ※二次対応での実費は別途
<p><条件></p> <ul style="list-style-type: none"> ●機械警備にて担える一次対応に関しては、警備会社様が行う事。 ※二次対応が必要な場合は、現地から警備会社様、または管理会社様よりご連絡頂く事。 ●対応対象物件(管理組合様・専有部のお客様)より、AL24CCに直接ご連絡があった場合、弊社が一次対応～二次対応を行います。 ●その他・・・二次対応においての本工事分の費用は別途請求。 			

②スポット二次対応型

「基本30,000円/月+(出動二回以上からは)20,000円×回数」

※弊社からの日次報告・月次報告のみ

※a).機械警備関連の一次対応は警備会社、弊社は二次対応を受け持つ。

※b).専用FDからの入電分においては一次対応～二次対応まで弊社対応。

※c).基本料金の中に、一回分の基本出動費を含む

※d).専用FD番号は、契約締結後の管理会社様だけに提示。

▶▶▶ 管理組合様への提示は不可

ALDEA アットライフ24集中コールセンター計画 スポット二次対応型イメージ

