

2011年12月22日

各 位

大 京 グ ル ー プ

## 仲介事業で現場案内研修を実施

お客さま満足度を測り評価する表彰制度も導入し、営業社員の質の向上を目指します

大京グループの不動産流通事業、賃貸管理事業などを手掛ける株式会社大京リアルド（本社：東京都渋谷区、社長：栗原清）は、このたび、流通事業の営業社員を対象に、中古マンション販売における商品説明能力の向上を目的とした現場案内の研修を実施するとともに、お客さまアンケートからお客さま満足度を測り、評価する制度を導入し、営業社員の質の向上を目指すことにしましたのでお知らせします。

中古マンションは、お客さまにとって現物を確認してから購入できるという利点があるものの、新築マンションと比較した場合、建物の特徴や品質をはじめとして、周辺環境や土壌・地盤、マンションの管理状況や住宅ローンに関する条件など、購入を検討するうえで必要な情報が必ずしも十分とは言えないのが現状です。

本研修は、当社営業社員の説明能力を向上させることにより、このような中古マンションの購入時における情報不足を解消し、お客さまが満足して不動産を購入していただくことを目指して実施しています。大京の新築マンション分譲において蓄積された知識とノウハウを中古物件においても、活用していこうというものです。

具体的には、まず、建物の品質や性能に詳しい専門家を大京グループ内から講師として招き、建物や設備に関する情報やマンションの管理状況などについて、わかりやすい資料の作成方法や説明方法を学習します。その後、販売中の中古マンションの現地に移動し、実際の建物においてロールプレイング方式にて学習内容を実践し、習得していきます。

また、同時にお客さまアンケート結果に基づく、評価、表彰制度を導入しました。これはご成約いただいたお客さまから当社営業社員のマナーやご説明内容などに関するアンケートを回収し、評価が優れている担当者を年に2回、表彰するものです。従来からの評価指標である営業成績に加えて、お客さまからの声を営業社員の評価に反映させていくことによって、お客さま満足度を高めていくことを目的としています。

大京リアルドでは、上記のとおり、社員のお客さま対応力強化にむけた研修や評価制度などの人事制度を推進していくとともに、お客さま満足度の向上を個人の力量だけに頼るのではなく、会社全体で考え、学習していく習慣をつけ、ノウハウを蓄積していくことが肝要であると考え、人材の育成に取り組んでまいります。

### ■ 株式会社大京リアルドの会社概要

本社所在地：東京都渋谷区千駄ヶ谷四丁目19番18号

代 表 者：代表取締役社長 栗原 清

設 立：1988年12月

資 本 金：14億13百万円

事 業 内 容：不動産仲介、賃貸管理  
資産活用



現場案内研修の様相

◆ このニュースリリースに関するお問い合わせ先 ◆

株式会社大京 広報・IR室（河守・丸山） TEL：03-3475-3802