

建物定期報告システム

すべてのお客さまに、安心と満足を一。

私たちは、オーナーさまはもちろん、
入居者さまを含めたすべてのお客さまに
安心と満足を提供します。

2009年11月27日



大東建託グループ

大東建物管理株式会社

設立	1994年7月
資本金	10億円（大東建託株式会社の100%出資）
売上高	4,311億2千万円（2009年度 3月末時点）
社員数	1,970名
事業所数	191拠点 ※北海道～沖縄まで 47都道府県に配置
事業内容	アパート・マンション・各種事業用建物等 賃貸建物の総合管理



■ 管理している建物の数

10万棟

ちなみに、

コンビニの数・・・約5万店舗

信号機の数・・・約19万機

■ 管理しているお部屋の数

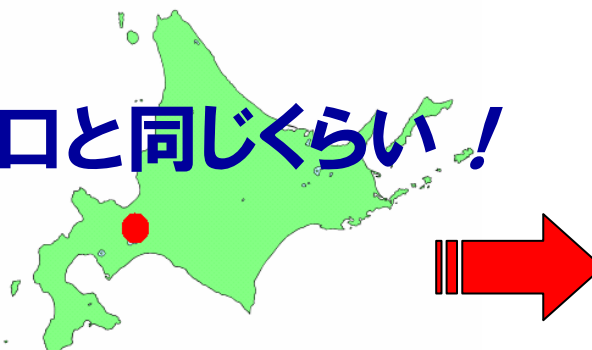
60万室

1部屋あたり3名と仮定した場合・・・

■ ご入居いただいているお客様数

180万人

なんと、**札幌市の人口と同じくらい！**



東京都特別区	約849万人
横浜市	約358万人
大阪市	約263万人
名古屋市	約222万人
札幌市	約189万人
神戸市	約153万人

建物定期検査ご報告書(居住用)

建物コード	—
建物名称	
点検日	200 年 月 日
前回点検報告日	200 年 月 日



ご報告日	200 年 月 日
家主様ご確認	
様	

大東建物管理	
報告者	営業所

【点検項目】	○印は今回の点検対象項目です。	×印は対策の相談が必要です。	左記の×印のご相談概要(後日、改めて改修・ご提案をいたします。)	【確認項目】	○印は今回の確認項目です。	×印は対策の相談が必要です。	左記の×印のご相談概要(後日、改めてご提案をいたします。)
建物外観の状況				資料の支払い状況			
外壁・窓枠の破損、劣化、汚れ				債権上の相違(無断転貸)			
廊下・階段・手すりの破損、劣化							
通路・ポーチ(灯)							
軒天のシミ、はく離							
バルコニーの劣化							
樋の破損、はく離							
メールボックス							
外構の状況							
アスファルト・駐車場の車止め							
花壇のブロック							
植栽の枯れ、伐							
隣地との木枝等							
擁壁の傾きや破							
フェンスのサビ							
側溝の陥没、破							
側溝蓋および砂							
付帯設備							
駐輪場の破損、							
ゴミ置き場の状況							
TVアンテナの設置							
浄化槽周辺の陥							
受水槽の状況確認							
総合判定状況							
☐ 新築につき大							
☐ 一部に汚れ等							
☐ 早々に対策の							
☐ その他連絡事項							

従来の報告書では！

建物オーナー様から

- ・ 本当に清掃してくれているの？
- ・ ●●●号室は、いつ引越されるんだっけ？
- ・ 写真がないと、どこが壊れているか分からんよ！



という声がありました。。

■ 問題点. 1 写真がない

■問題点. 2 中身が乏しい

■問題点. 3 時間がかかる

[illegible]

**建物オーナー様に、分かりやすい報告書をお届
どうすれば、全ての建物オーナー様毎に力入
報告書が出来るのだろうか？？？**

そこで！



点検しながら
報告書作成

(現地ですべて終わらせたい!)

携帯電話なら
出来るかも!



蓄積された
管理情報

(様々な情報をお知らせしたい!)

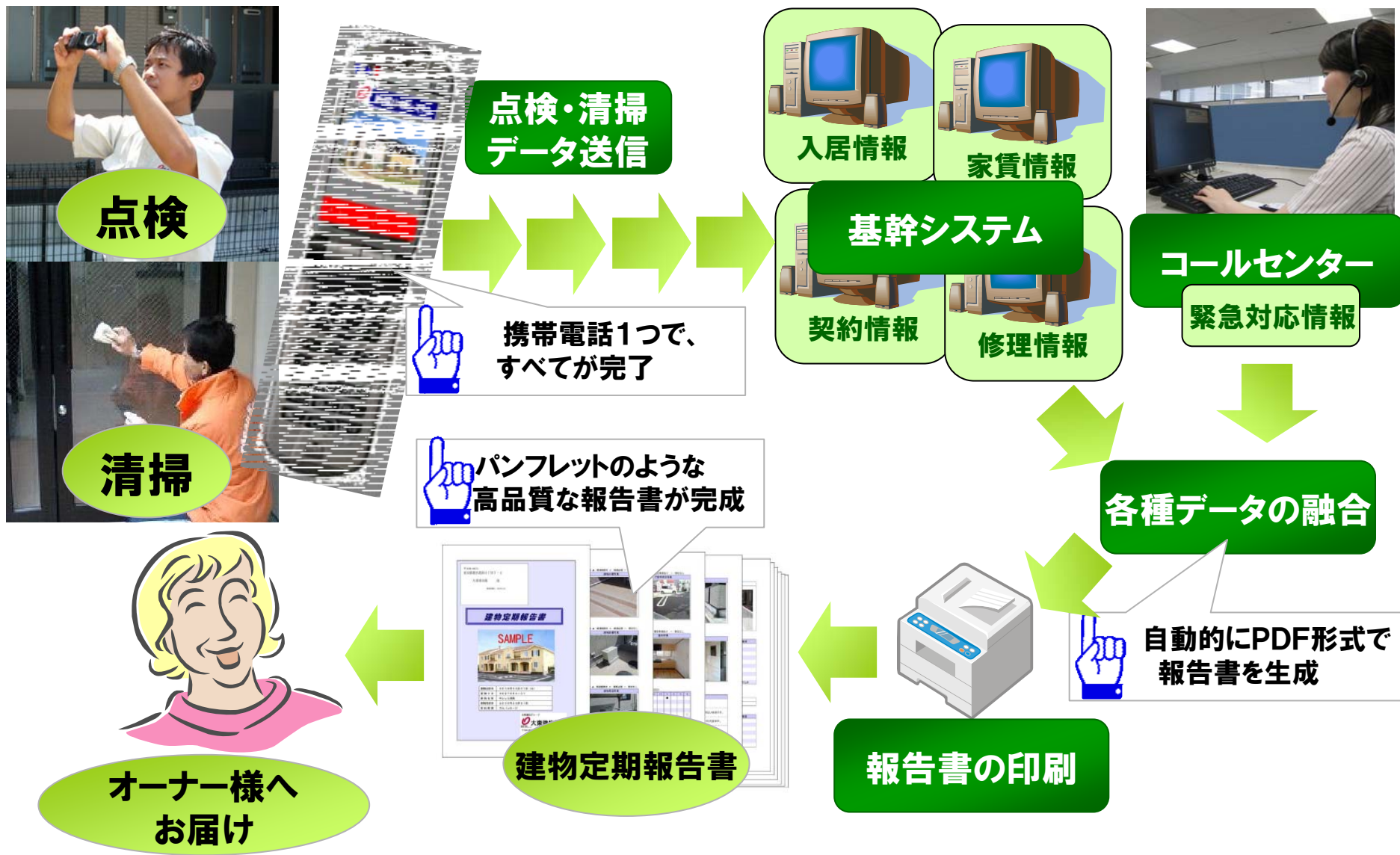


素早くお届け!

ピー



導入システムの全体図



全国191拠点

3,400台を導入

利用率100%

3400名がストレス無く利用できる簡単なキー操作！

①担当建物一覧

12:34

担当建物一覧

<予定日昇順> <1/5>

メゾン千代田	×
メゾン東京	×
コーポ品川A	×
コーポ品川B	×
コーポ品川C	×
飯田橋ハイツ	×
ABCハイム	×
ウイング新宿	×
ウイング新宿2	○
ウイング新宿3	○

戻る 選択 並び替え

○×で、完了、
未完了を表現

②点検項目一覧

12:34

点検項目

コーポ品川A

すべて

- 建物全景写真
- 建物外観状況
- 建物設備状況
- 建物周辺状況
- 入居者様ご使用状況
- その他点検・報告事項
- 空室状況
- 建物総合判定

戻る 選択 送信

点検力所は
全8項目

③点検結果入力

12:34

建物周辺状況

3. フェンス・ブロック

結果

○ ▼ 前回: ×

×

状況(10文字まで)

フェンス破損

戻る 選択 次へ

点検結果○×
及び
コメントを入力

④写真撮影

12:34

建物周辺状況

建物周辺 ▲上

キャンセル 撮影 写真確認

写真撮影画面
へ瞬時に自動切
替
↓
写真撮影を実施

⑤データ送信

12:34

データ送信

入力データを
送信しますか?

はい

戻る 確定 写真確認

点検完了
↓
データ送信

建物定期報告書のご紹介

報告書は印刷センターで建物ごとに印刷され、
(大東建託グループ) 2ヶ月に1度、建物オーナー様へ郵送されます。

sample

表紙

〒108-0075
東京都港区港南2丁目7-1

大東建太郎

建物定期報告書

業界初!

トピックス

16. 大東建託グループが...
『建物定期報告書』が大幅に...
このたび『建物定期報告書』を...
リードアップしました。写真...
で、量・質ともに、業界ト...
ができるようになります。ま...
●世界に1つだけの報告書 ～オンリー・ワン～
大東建託グループは、建物オーナー様へ、
世界に1つだけの報告書をお届けいたします。
この報告書は、建物毎に、写真も中身...
も違う、まさに“世界に1つだけの報告書”
となっております。

『建物定期報告書』は建物のアルバム...
元には、2ヶ月に1回、建物...
は、報告書をお届け(郵送)いたします。
年6冊、30年間で180冊となるこの報告書は、
大切な建物の歴史を綴るアルバムです。

★大東建託特約子会社☆ 大東コーポレートサービス株式会社のご紹介

新しい『建物定期報告書』は、大東コーポレートサービスがお届けしております！
お客様の大切な賃貸建物の使用状況や修繕・入居者様に関する情報等を記載した『建物定期報告書』
は、大東コーポレートサービスで印刷～発送まで一括して行っております。
1日平均2,800部、年間の約60万部、“1物件＝1冊”の『建物定期報告書』を11名のスタッフ
で毎日印刷～発送。北は北海道から南は九州・沖縄まで全国のお客様へお届けしております。

＜作業工程＞
①最新鋭のオンデマンドプリンターから出力
された『建物定期報告書』を機品します。
②お客様ごとに仕分けを行い、封入、封緘を
します。
③複数の建物をお持ちのお客様がいらっしゃる
ため、料金(重さ)別に仕分けし、郵便局
へ引き渡します。

★特約子会社とは...
障がい者雇用に特別に配慮した子会社が一定
の要件を満たし、公共職業安定所長の認定を
受けた会社。

大東建託グループ
大東建物管理
〒108-0075 東京都港区港南2丁目7-1
大東建物管理(株)港南営業所
TEL: 03-6718-9102
管理担当 大東健二

■ 報告書の中身の一部ご紹介

①点検内容と写真を掲載

3. 建物周辺状況

◎：修繕実施済 ○：正常範囲内 ▲：経過観察中 ×：修繕必要 ー：部位なし

点検箇所	状況	建物周辺写真
フェンス・ブロック・擁壁	× フェンス破損	
駐車場・車止め・ライン	○	
駐輪場	○	
通路・インターロッキング	○	
側溝・グレーチング・樹蓋	○	
植栽・花壇	○	
散水栓	○	
掲示板	○	

②室内の状況も掲載

5. 空室状況

○：良好 ×：懸念事項あり ー：部位なし

確認項目	状況	室内写真
清掃状況の確認	○	
電気・水道の確認	○	
臭気発生の確認	○	
電気ブレーカー	○	
ボイラールーム・郵便	○	

③清掃前後の写真も掲載

9. 建物・敷地清掃状況

建物・敷地実施日	2009年 03月 07日
＜清掃前写真＞	＜清掃後写真＞

④緊急対応状況も掲載

13. 大東お客様センターでの緊急受付・対応状況

緊急受付概況		
大東お客様センターでは、営業時間外の電話受付と緊急出動サービスを行っています。4月は全国のお客様より3,000件のお電話を頂き、180件の緊急出動を行いました。		
受付日	受付時間	対応詳細
09/05/01	23:45	近隣の民宅より、アパートの植栽が道路側に倒れ、道路をふさいでいる。至急なんとかしてほしいと連絡がきました。
付		緊急出動し、道路に倒れた植栽を撤去しました。
対		
応		

24時間緊急対応受付センター



導入効果1: 報告書作成業務の効率化

破損等で修理が必要なところがある場合...

導入前

- ①デジカメで撮影
- ②パソコンで報告書作成

60分

導入後

写真と報告書の作成を
携帯電話1つで完結！

年間換算では...

導入前 60000時間 (60分×10万棟×発生率10%×年6回)

導入後 5000時間 (5分間×10万棟×発生率10%×年6回)

より点検業務に注力できる
軽微な破損箇所も見逃さない！

年間2億円以上のコスト削減を実現！



導入効果2:事務作業の効率化

建物点検の進捗管理にかかわる事務作業が...

導入前

- ①パソコンへ完了登録
- ②当社控えのファイリング

1分



導入後

システム管理のため
一切不要！

0分

年間換算では...

導入前 30000時間 (1分×10万棟×(点検6回+清掃12回))

導入後 0時間 (システム管理のため一切不要に！)



お客様電話対応など
本来の業務に注力できる！

年間1億円以上のコスト削減を実現！

■ 導入効果3:建物オーナー様の満足

報告書の内容が...

導入前

写真なし

点検結果
報告のみ

導入後

写真多用！

内容充実！

オーナー様の声

導入後

「その場にいるように建物の状況がわかる」
「2ヶ月に1度の報告書が
建物の歴史となって残っていく」



建物定期報告書を評価いただき、
当社をお選びいただく事例も増えてきております！

導入効果4:入居者様の安心・満足

～アンケートご協力をお願い～

建物CD 部屋CD
建物名称 部屋番号

弊社では、お客様に心から満足していただくため、日々努力を重ねております。
その一環として、お客様によりご満足いただける接客を目指すため、またよりよい商品開発に反映させるため、契約手続き及び建物・設備に対するお客様のご意見・ご感想を以下のアンケートにて、ご協力頂たく存じます。
お客様からお寄せいただいた貴重なご意見を真摯に受け止め、より一層のサービス向上に努める所存です。ご協力の程、何卒宜しくお願い致します。

支店名 店名 契約担当者 契約担当者

1. 大東建託の店舗へご来店頂いた方にお聞きします。

1) 弊社店舗を最初にお知りになったきっかけは何ですか。(1つ)

- ①当看板 ②建物現地看板 ③インターネット ④雑誌/新聞 ⑤TV/ラジオ
⑥紹介(耳より情報) ⑦以前利用していた ⑧住み替え ⑨その他()

2) ご来店いただいた弊社店舗の雰囲気はいかがでしたか。(複数回答可)

- ①明るい ②暗い ③清潔感がある ④清潔感がない ⑤入りやすい ⑥入りにくい
⑦落ち着いている ⑧落ち着かない ⑨その他()
具体的に聞かせて下さい

3) ご来店いただいた弊社店舗の資料・広告物・掲載物等は見やすかったですか。

- ①見やすかった ②見にくかった ③見ていない ④その他()
具体的に聞かせて下さい

4) お部屋を決定されるまでに、どのくらい検討されましたか。

お問い合わせ (3 社)
内覧されたお部屋の数
大東建託 (4 部屋) 他社 (5 部屋)

5) 大東建託のお部屋に決めた一番の理由をお聞かせ下さい。(1つ)

- ①外観 ②建物設備 ③間取り ④家賃 ⑤立地 ⑥管理体制
⑦知名度 ⑧担当者的人柄 ⑨その他()

2. ご契約手続きについてお聞かせ下さい。

1) 契約(お申込～鍵渡し迄)のスケジュールについて、おわかりになりましたか。

- ①わかった ②わかりにくかった ③その他()

2) ご契約に際し、『重要事項説明書(物件概要説明書)』の説明がございましたか。

※お部屋の資料明細や権利(抵当権等)が記載されたA3横の書類

- ①あった(わかった・わかりにくかった) ②なかった ③その他()

3) ご入居に際し、弊社が行う各種サービスのご案内がございましたか。

(浄水器カートリッジ・引越紹介・害虫駆除紹介等) ※支店によって取扱のない場合有。

- ①あった(わかった・わかりにくかった) ②なかった ③その他()

4) ご入居に際し、電気・ガス・水道等の開始手続きのご案内がございましたか。

- ①あった(わかった・わかりにくかった) ②なかった ③その他()

5) ご入居に際し、駐車場の駐車場所のご案内がございましたか。

※駐車場を契約されていないお客様はご回答不要です。

- ①あった(わかった・わかりにくかった) ②なかった ③その他()

6) ご契約書類の中に「ゴミの出し場所」についての資料はございましたか。

- ①あった(わかった・わかりにくかった) ②なかった ③その他()

7) 契約手続きに関して、ご不明な点がございましたら、ご記入下さい。

3. 契約に際し、大東建託の接客担当者がお手伝いさせて頂いた方にお聞きします。

1) お手伝いをさせて頂きました社員の接客対応はいかがでしたでしょうか。

- ①非常に良かった ②良かった ③普通 ④悪かった

2) お手伝いをさせて頂きました社員はお客様のニーズを的確に捉え、満足のいく情報提供(お部屋に関して・建物周辺状況等)をさせて頂きましたでしょうか。

- ①非常に満足した ②満足した ③普通 ④不満足

3) お手伝いをさせて頂きました社員の契約に関する手続き・説明はいかがでしたでしょうか。

- ①非常に良かった ②良かった ③普通 ④悪かった

4. 弊社担当者または弊社に対するコメントやアドバイスをいただければ幸いです。

に社員に見てもらって、その説明がわかりやすく、
何れも信頼できると言う安心感がとてもあります。
家を選ぶのはとてもお金の問題で、一度決めたおと、
その簡単に伝えられていたようで、見に行くまで不安でしたが、
そのニーズに合った物件はあり、お話を聞いていただき、見てもらって
とても楽しかったです。他社と比べて建物の管理が非常に
良いと感じます。(清潔感とホウロウで建物のメンテナンス) ありがとうございます!!

【裏面(建物設備に関するアンケート)へのご協力もお願い申し上げます。】

■ 導入効果5: 修理売上の拡大

建物オーナー様の修理要否の判断が...

導入前

「まだ修理は必要
ないのでは？」



導入後

「これは早めに
修理しなくては！」



修理

、売り上げUPに！



増！！

導入効果:まとめ



建物定期報告システムと障がい者の雇用

大東建託グループ
大東建物管理

MCPC モバイルソリューションフェア 2009

『建物定期報告書』は、「大東コーポレートサービス」が最新鋭のオンデマンドプリンターを使用して、印刷～発送を行っています。

☆大東コーポレートサービスとは、
障がい者の雇用促進を目的とした大東建託のグループ会社です。

■ 最後にお伝えしたいこと

☆『建物定期報告システム』のすごいところ！

- ① 当社の売上拡大だけでなく、
建物オーナー様、入居者様のCS向上に貢献！
- ② 社員・クリーンキーパー3400名が使用！
- ③ 障がい者雇用を通じて社会へ貢献！



☆今後の予定

インターネット上に建物オーナー様専用ページ(myページ)を開設し、
建物の管理状況をいつでもどこでも、確認できるようにしていく予定。



PURSUING EFFECTIVE USE OF LAND

大東建物管理

大東建託グループ