

報道関係各位

JP1-20131111-38



総掲載物件数No.1の不動産・住宅情報サイト『HOME'S』 全国238店の不動産店舗が接客力を競う 「第1回HOME'S接客グランプリ」結果発表 ～ 覆面調査方式でお客様への対応を評価 ～

総掲載物件数No.1の不動産・住宅情報サイト『HOME'S』を運営する株式会社ネクスト(本社:東京都港区、代表取締役社長:井上高志、東証第一部:2120)は、不動産店舗が接客力を競うコンテスト「第1回HOME'S接客グランプリ」を実施いたしました。初の開催となる本年度は、『HOME'S』に賃貸物件の情報を掲載する全国の不動産仲介店舗238店にご参加いただき、2013年11月7日(木)、弊社が主催するHOME'S会員企業向けイベント「HOME'S EXPO 2013」会場にて、上位店舗の表彰式を実施いたしました。

「第1回 HOME'S接客グランプリ」結果発表ページ
 URL: <http://www.homes.co.jp/contents/sekkyaku/>



HOME'S接客グランプリ表彰式後の記念撮影 (写真左から、・弊社代表取締役社長井上、
 ・(株)渡辺住研 代表取締役社長 渡辺氏、・(株)渡辺住研 ふじみ野店 阿部氏、・(株)渡辺住研 みずほ台店 山本氏、
 ・(株)タウンハウジング 上尾店店長 浅原氏、・(株)タウンハウジング 第六営業部 取締役部長 橋本氏、
 ・(株)TKハウジングセンター 代表取締役 竹川氏、・ホームズくん)

■第1回「HOME'S接客グランプリ」結果発表

「第1回HOME'S接客グランプリ(以下「本企画」)」は、『HOME'S』に賃貸物件の情報を掲載する全国の不動産仲介店舗を対象にしたコンテストです。本企画では、各店舗の接客力をメール診断および来店調査により計り、その総合スコアを競います。メール診断、来店調査とも、専門の調査員が一般客を装って接客をうける覆面方式で実施し、コンテスト用の特別な対応ではなく普段の接客力について、メール診断60項目、来店調査80項目から総合的に評価しました。

初の開催となる本年度は全国238店舗が参加し、全国トップ10、エリア別トップ10および、一定の接客力を有する「おもてなしマイスター」33店が決定。2013年11月7日(木)には、弊社が主催するHOME'S会員企業向けイベント「HOME'S EXPO 2013」会場にて、上位店舗の表彰式を実施いたしました。

全国ランキングでNo.1となった「タウンハウジング上尾店」をはじめ、複数店舗がランクインした株式会社タウンハウジング(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:新田泉)からは、「弊社は、直営61店舗の営業支店を展開しています。直営店運営としている理由は一定の営業品質を確保する為であり、これを重点注力事項としています。今回、営業品質を客観的に確認できる手段として、HOME'S接客グランプリに参加しました。上尾店が全国・関東1位、門前仲町店が関東3位と上位表彰を受ける事となり、計14店舗がマイスター店舗との結果は、弊社の営業品質に一定の評価を得られたと感じる一方、課題事項も確認できました。特に、指導事項が徹底されていない点を中心に全店舗における営業品質向上に反映させたいと思います。(同社常務取締役 高畑順氏)」とのコメントが寄せられました。

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社ネクスト 管理本部 経営企画部 コーポレートコミュニケーショングループ 広報担当
 TEL: 03-5783-3604 FAX: 03-5783-3737 E-MAIL: press@next-group.jp

「第1回HOME'S接客グランプリ」の結果(抜粋)は以下のとおりとなります。

<全国ランキング>

- 1位 株式会社タウンハウジング 上尾店
- 2位 株式会社渡辺住研 アパマンショップふじみ野店
- 3位 株式会社トーマスリビング 古賀店
- 4位 タカラコンステレーション 長田駅前店
- 5位 株式会社宅都 ミニミニFC天満橋店
- 6位 株式会社タウンハウジング 門前仲町店
- 7位 株式会社渡辺住研 アパマンショップみずほ台店
- 8位 株式会社TK・ハウジングセンター
- 9位 株式会社タウンハウジング 祖師ヶ谷大蔵店
- 10位 株式会社S-FIT お部屋探しCAFEヘヤギメ! 門前仲町店

<関東ランキング>

- 1位 株式会社タウンハウジング 上尾店
- 2位 株式会社渡辺住研 アパマンショップふじみ野店
- 3位 株式会社タウンハウジング 門前仲町店
- 4位 株式会社渡辺住研 アパマンショップみずほ台店
- 5位 株式会社TK・ハウジングセンター

<近畿ランキング>

- 1位 タカラコンステレーション 長田駅前店
- 2位 株式会社宅都 ミニミニFC天満橋店
- 3位 株式会社宅都 ミニミニFC天六店
- 4位 株式会社宅都 ミニミニFC江坂店
- 5位 正木商事株式会社 JR奈良駅前店

<中国・四国ランキング>

- 1位 株式会社アメニティーハウス 高知支店
- 2位 ハウスメイトパートナーズ 松山東店
- 3位 株式会社日本エイジェント 湊町中央店
- 4位 株式会社日本エイジェント 銀天街店
- 5位 株式会社穴吹ハウジングサービス 岡山駅前営業所

<九州ランキング>

- 1位 株式会社トーマスリビング 古賀店
- 2位 株式会社大興不動産 中央店
- 3位 株式会社トーマスリビング 西新店
- 4位 三和エステート株式会社 ブレイズ博多店
- 5位 株式会社ルーム 新宮店

各エリアトップ10等、結果の詳細は下記にてご覧いただけます。

URL: <http://www.homes.co.jp/contents/sekkyaku/>

■「HOME'S接客グランプリ」開催の背景と今後の展望

賃貸でも売買でも、住まいを探す際には不動産店舗とのやりとりが発生します。納得の住まいが見つかるかどうかは、探す人の立場になって親身になって対応してくれる店舗、ライフスタイルや予算などの希望条件をしっかりと理解した上で、経験に基づくアドバイスや提案ができる担当者と出会えるかどうかにか左右されるのが現状です。

一方で、住まいを探す機会が多い方でも数年に1度あるかどうかです。他の商品やサービスの購入と比べると経験回数が圧倒的に少ないことから、どの会社がいいか、どんな担当者が自分に合っているかを経験から知ることが難しいという現実があります。

そこで、こうしたギャップを埋めるための取り組みのひとつとして、本年度より『HOME'S』に賃貸物件を掲載する不動産店舗を対象に「HOME'S接客グランプリ」を開始することといたしました。

「HOME'S接客グランプリ」に加えて、当社では他サイトに先駆けて2010年2月から不動産店舗に対するクチコミ評価プラットフォームのサービス提供を行っております。クチコミ評価は、ユーザーがよりよい不動産店舗を選ぶ際の参考情報であると同時に、不動産店舗に対しては、接客力向上のモチベーションにもつながると評価をいただいております。

当社は、今後もこうした取り組みを通して、規模や知名度にかかわらず、よりよいサービスを提供する不動産会社、店舗が選ばれる、透明で公平な不動産マーケットづくりを推進してまいります。

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社ネクスト 管理本部 経営企画部 コーポレートコミュニケーショングループ 広報担当
TEL : 03-5783-3604 FAX : 03-5783-3737 E-MAIL : press@next-group.jp

ネクストグループは、これからも「あなたの『出逢えてよかった』をつくる」をコーポレートメッセージに掲げ、一人ひとりにぴったりの情報をお届けしてまいります。

■第1回「HOME'S接客グランプリ」実施概要

- ・対象店舗： 全国238店舗(各店舗からの参加申し込みに基づく)
- ・調査期間： 2013年8月1日～2013年10月21日
- ・調査方法： 対象店舗に対し、メール診断1回、来店調査2回の診断・調査を実施し、総合スコアを算出

1)メール診断

弊社調査員が一般客を装って対象店舗に『HOME'S』の問い合わせフォームからメール問い合わせを行い、それに対する返信を5カテゴリー全60項目のポイントごとに診断してスコアを算出。

2)来店調査

- ・株式会社メディアフラッグの協力により調査項目の設計や調査員のトレーニングを実施。
- ・株式会社メディアフラッグの調査員が一般客を装って対象店舗に電話で訪問予約した後に店舗訪問。
- ・店舗訪問では最低1件の物件見学を行う。
- ・電話予約および訪問、物件見学時の対応を7カテゴリー全80項目のポイントごとに診断。
- ・予約から訪問、物件見学までの調査を各店舗2回行い、平均スコアを算出。

■株式会社メディアフラッグについて (URL: <http://www.mediaflag.co.jp/>)

当社は、「ITと人をキーワードに流通業界に新しい価値を創造する」という事業コンセプトのもと、店頭に特化したマーケティングを支援する会社です。

流通業を中心としたチェーンストアの店舗活性化を支援する流通支援事業においては、覆面調査事業を提供し、消費財メーカーの店頭強化を支援する営業支援事業においては、メーカーの立場で店頭を巡回するラウンダー業務を提供しています。さらに店舗・店頭の状況をデータベースにする独自開発ソフトである「Market Watcher」をASPにて提供しております。

■『HOME'S』について (URL: <http://www.homes.co.jp/>)

『HOME'S』は、北海道から沖縄まで、全国約429万件(2013年10月度平均)の不動産物件情報をご希望にあわせて検索できる、総掲載物件数No.1(※)の不動産・住宅情報サイトです。物件情報だけでなく、家賃相場や各種ノウハウ、気になる駅・地域の周辺情報、住まいのトレンド、契約・引越し関連サービスまで、住み替えに関するあらゆる情報、サービスをワンストップで提供しています。『HOME'S』は「人と住まいのベストマッチング」をブランドメッセージとして掲げ、より多くのユーザーに住まい探しの安心と喜びを届けてまいります。

※日経トレンディネット調べ(2013年7月26日掲載)

■株式会社ネクストについて (東証第一部:2120、URL: <http://www.next-group.jp/>)

株式会社ネクストは、「不動産業界の仕組みを変えたい」という信念のもと、1997年に設立。

主要サービスの『HOME'S』は、総掲載物件数No.1(※)の不動産・住宅情報サイトです。

現在は、不動産情報にとどまらず、地域情報サイト「Lococom」等も運営しています。

今後も、「あなたの『出逢えてよかった』をつくる」をコーポレートメッセージに掲げ、一人ひとりが自信を持って未来に踏み出せる世の中をつくるため、常に人々の生活に寄り添い、誠実に、思いやりをもって一人ひとりにぴったりの情報を提供します。

※日経トレンディネット調べ(2013年7月26日掲載)

関係会社： ■株式会社レンターズ

不動産会社向けCRMサービス「レンターズネット」を提供

■HOME'S PROPERTY MEDIA (THAILAND) CO., LTD.

タイ国内向け不動産情報サイト「HOME'S Thailand」等を提供

■PT. Rumah Media

インドネシア国内向け不動産サイト「Rumah Rumah」等を提供

■ 本件に関するお問い合わせ先

株式会社ネクスト 管理本部 経営企画部 コーポレートコミュニケーショングループ 広報担当

TEL : 03-5783-3604 FAX : 03-5783-3737 E-MAIL : press@next-group.jp