

ハトマーク緊急サポート24 / アクシスライン お問合せシート

企業名			
担当者			
電話番号	—		
FAX 番号	—		
問合せ 内容	ハトマーク緊急 サポート24	—	アクシスライン
	<input type="checkbox"/> 契約希望	<input type="checkbox"/> 契約希望	
	<input type="checkbox"/> 詳細説明希望	<input type="checkbox"/> 詳細説明希望	
住所	〒	都道府県	市区町村

【お問合せ先】

株式会社アクトコール FAX: 03-5369-1056

〒160-0004

東京都新宿区四谷 2-12-5

TEL: 03-5312-2300

加盟企業様へのご提案

- ① ハトマーク緊急サポートサービス
- ② コールセンターサービス
- ③ 対応履歴管理システム(ACSYS)

※価格は全て税抜表示

① ハトマーク緊急サポート24 月額会費:900円(推奨価格) 不動産会社様 月額手数料:450円

■ アクトコールの「会員制」緊急サポートサービスについて

① 緊急サポートサービス

賃貸入居者様の暮らしの困りごと・トラブルを24時間・365日のコールセンターと全国の駆付け業者のネットワーク(ACT-NET)でサポートいたします。

※60分以内の作業料金無料



カギのトラブルサポート



水廻りのトラブルサポート



ガラスのトラブルサポート



ガスのトラブルサポート



電気のトラブルサポート



暮らしのトラブルサポート

② 盗難転居サポートサービス

万一、空き巣被害に遭われ、会員様が転居される場合、再入居費用として**10万円**をお見舞金というかたちでバックアップさせていただきます

③ 健康医療・生活相談サービス

- ・急な体調不良や不意の怪我などの健康面のトラブルに医療機関など専門医をご紹介します
- ・様々な生活上のトラブルに行政機関など専門機関をご案内します

④ 会員優待サービス

本サービスの会員様だけの様々な会員優待サービスを受けることが出来ます
宿泊施設やレジャー施設、グルメ、エステなど



買 う	食 べる	泊 まる
癒 す	樂 しむ	遊 ぶ

①ハトマーク緊急サポート24

■ ハトマーク緊急サポート24 メリット と 紹介スキーム

ハトマーク緊急サポート24 (月額版サービス)

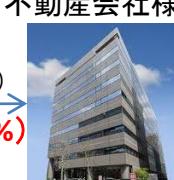
<入居者様メリット>

- ・24時間365日 お部屋のトラブルサポート
- ・「優待割引サービス」が受けられます
※「グルメ」「レンタカー」「宿泊」「映画」等

<不動産会社様メリット>

- ・専有部内のトラブル対応をアウトソーシングできます
- ・家主様・入居者様に24時間対応サービスを提供できます
- ・**450円/毎月 の(50%)**の利益が発生いたします。
※推奨価格:900円で販売した場合

入居者様



② 支払い:450円



■ 想定案件数に応じた料金体系がございます

貴社 営業時間外の受付代行をいたします。

(A)夜間・休日受付

月額費用
 ①5,000円（3案件）
 ②15,000円（5案件）
 ③30,000円（15案件）

コール単価
 1,500円（1案件）
 ※コールオーバー時

出動費用
 9,000円（8:00～19:59）
 12,000円（20:00～7:59）

管理戸数 管理物件・駐車場

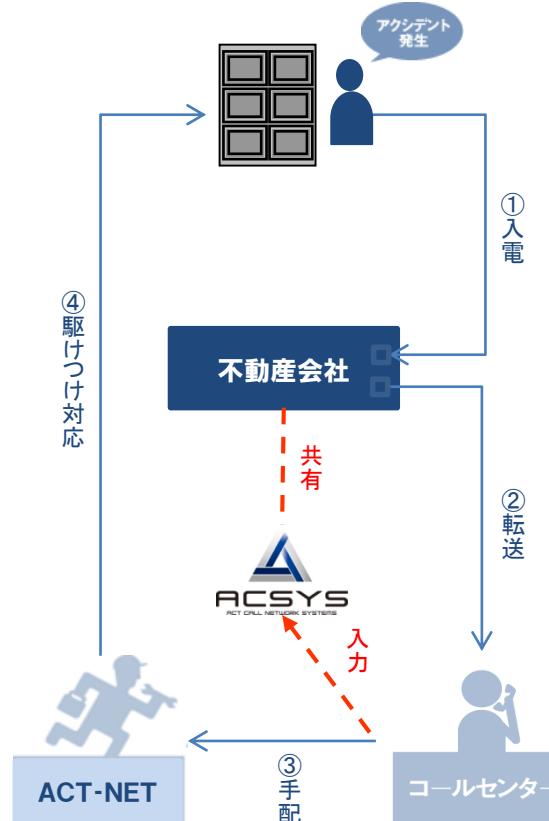
対応履歴 ASPシステム「ACSYS」にて
閲覧可能・報告はメール対象案件 専有部・共有部・駐車場
コンテナ等

■特徴

アクシスライン24とは、貴社の夜間・休業日等の
営業時間外に管理物件で起こった様々な**専有部分・共有部分のトラブル**をコールセンター＆緊急
駆けつけ対応で入居者様・管理会社様をパーソ
ペクトサポートさせていただくサービスです。さらに、
ASP管理システム「ACSYS」で問合せ内容と対
応内容の履歴も一元管理や分析が可能です。

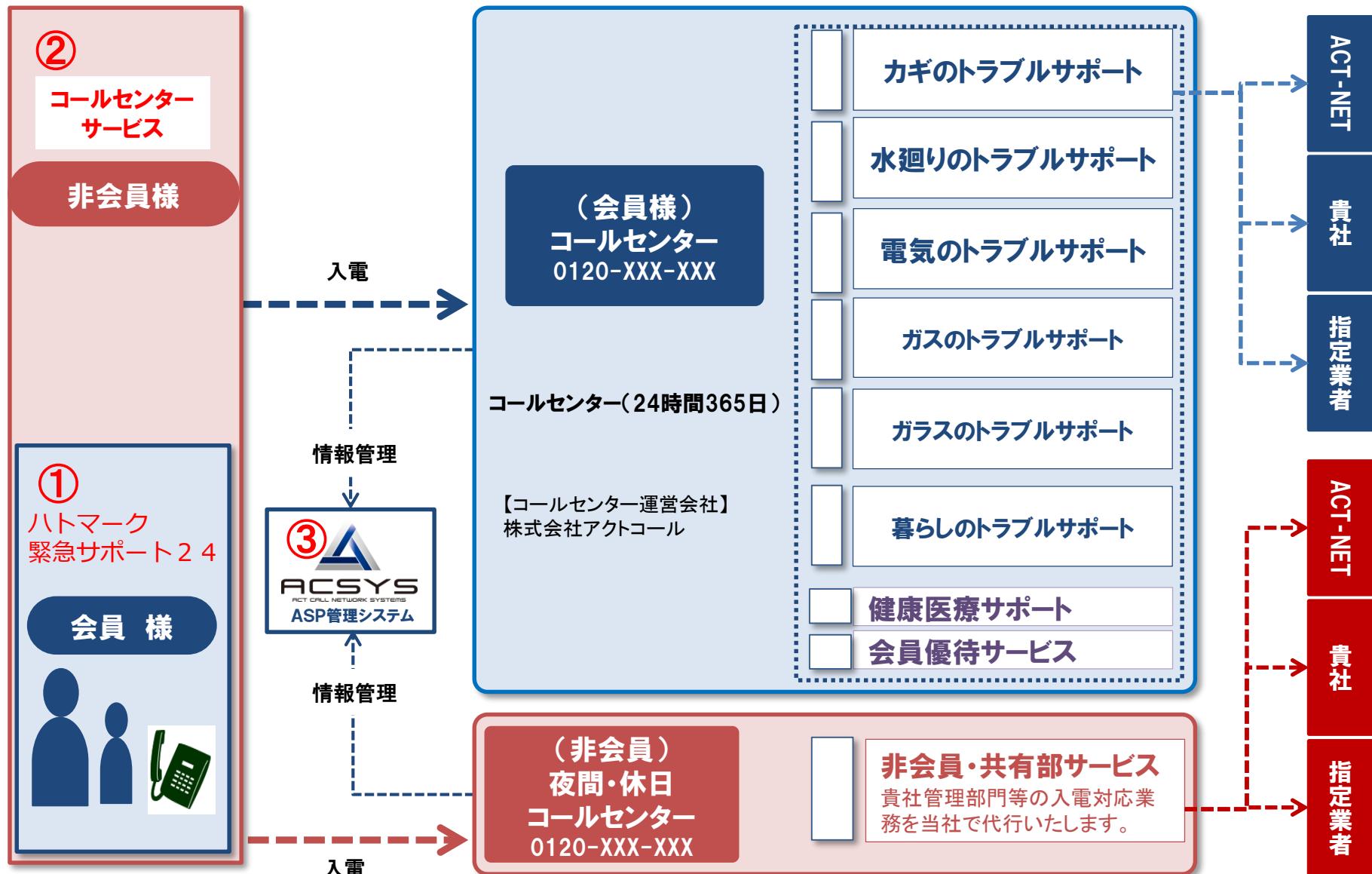


■業務フローイメージ



会員制サービス&コールセンターサービスで「対応履歴管理」の一元化が可能です

■ 運用イメージについて



③ ASP対応履歴管理システム「ACSYS」について

■ ログイン方法

ACSYS II (アクトコール会員管理システム)



The image shows a screenshot of the ACSYS II login page. The page has a light blue header with the text 'ACSYS II (アクトコール会員管理システム)'. Below the header is a light gray login form. The form has a title 'ログイン' (Login) at the top. It contains two text input fields: 'ユーザー名' (Username) and 'パスワード' (Password), both with placeholder text. Below these fields is a 'ログイン' (Login) button. A red oval has been drawn around the 'ユーザー名' (Username) input field, and a red arrow points from this oval to a red text box containing instructions.

貴社の「ユーザー名」「パスワード」を
入力後、ログインしてください。

推奨環境について

- ・当サイトの閲覧、ご利用に際してCookie、Javascriptの設定を有効にして頂く必要があります。
- ・当サイトをご利用いただくために必要な、推奨OSおよびウェブブラウザは以下をご参照ください。

Windows(XP, Vista, Windows7)をお使いの場合

* Microsoft Internet Explorer 8.0 以上

- ・そのほかプレビューリリースやベータ版なども、動作保証対象外とさせていただきます。

URL <https://ekurashi.acsys-net.jp/acsys2/login/>

3

ASP対応履歴管理システム「ACSYS」について

■ 対応履歴の確認方法

「入居者問い合わせ履歴」をクリックしてください。

チェックボックスより選択して検索できます。

メールで報告のある「障害連番」を入れて頂くと簡単に検索できます。
※コールセンターには、障害連番をおっしゃってください。

「期間指定」を選択できます。

「移管－管理会社」は御社へ対応依頼する内容です。

最後に「検索」をクリックしてください。

③

ASP対応履歴管理システム「ACSYS」について

■ 対応履歴の確認方法

ACSYS

システム権限 ユーザー情報

管理者様

2014年 10月 検索件数： 33件

日 月 火 水 木 金 検索対象をダウンロード

機能	履歴番号	入電者名	初回対応日付	経過状況
報告書	お問い合わせ内容			
	出勤	物件名		
	対応カテゴリ	カテゴリ1	カテゴリ2	カテゴリ3
	販売店記入欄	ご担当者	進捗	
2014-483110		2014/10/09 14:19:19	初回受付	
	報告書作成中	①火災保険更新の件②浴室乾燥機不具合の件		
	出勤なし	西国分寺		
	対応カテゴリ	ガス	その他	その他
2014-482727		2014/1		
	報告書	階下漏水の件		
	出勤なし	三ツ沢		
	対応カテゴリ	水廻り	階下漏水	階下漏水
2014-483034		2014/10/09 11:05:48	移管 - 管理会社	
	報告書	①浴室換気扇異音がする件②浴室鏡の劣化の件		
	出勤なし	エクマー		
	対応カテゴリ	電気	換気扇・レンチフード	異音
2014-482012	販売店記入欄	北島		
			2014/10/06 18:40:55	対応終了

「CSVダウンロード」できます。

「詳細」をクリックしてください。

経過状況が「移管 - 管理会社」となっている場合は、御社にて対応をして頂く案件です。

③ ASP対応履歴管理システム「ACSYS」について

■ 対応履歴の確認方法

The screenshot shows the ACSYS software interface. At the top, there is a navigation bar with the ACSYS logo, system permissions, user information, and a search bar. Below the navigation bar, there are links for member management, resident inquiry management, data management, and a log out link. The main content area displays a service history entry for October 2014. The entry is highlighted with a red box and contains the following information:

対応履歴番号	対応履歴件名
2014-483034	①浴室換気扇異音がする件②浴室鏡の劣化の件

Below this, there is a calendar for October 2014, a service history table, and a detailed log of interactions. The service history table includes columns for service type, resident name, item name, and contact information. The detailed log shows the following interactions:

- 10/09 11:03 【アクシスラインにて入電】 【入居者奥様から連絡あり。連絡は①浴室の換気扇（天井付）作動時にキーキーと異音がする。3か月前から工事中ののような大きい音日常清掃はしており、目視で確認する範囲に汚れない。直してほしい。】
【メーカー：不明・型番：不明】
②浴室鏡入居時から黒いカビがあったが、住んでいくうちにだんだんひどくなっている。対応をして欲しい。入居は2008年受付日時：2014/10/09 11:05:48
- 10/09 11:03 対応について確認し、ご連絡差し上げる旨ご案内し、了承いただいた。（横村）
- 10/09 11:44 へ連絡。
担当者様席を外されているとの事②鏡の対応相談させていただきたい旨ご伝言と折り返しご連絡お願いしご了承いただいた。（横村）
- 10/09 11:59 より連絡。②対応について相談したところ、①と②共に今後の対応は様にて行ってくださるとの事。入居者様へお話をさせていただく事お伝えする。移管し、終了。（横村）
- 10/09 12:02 入居者様へ連絡。オーナー担当者より連絡がある旨お伝えしご了承いただいた。（横村）

At the bottom, there is a report section with a link to a telephone and patrol report.

■ コールセンター対応完了後の、管理会社様での障害履歴管理が可能です！

ACSYS - Google Chrome
192.168.63.51/contents/00/logdetail2.asp?c_cid=2012-192843&checksum=081436385103937

障害内容問い合わせ

管理会社名			
物件名			
物件住所			
契約内容	アクシスライン		
会員氏名	オオクボ様		
連絡先	連絡先(携帯)	0	

問合履歴内容 2012-192843

【受付内容】
07/24 10:27 【リメールにて依頼があり採番】
以前にも連絡したが自転車がまた盗まれた。可能であればダミーでもいいので防犯カメラを設置してほしい。
【対応内容】
07/24 10:27 以前にも連絡したが自転車がまた盗まれた。可能であればダミーでもいいので防犯カメラを設置してほしいとのご報告をいたしました。

【処置結果】

報告書

販売店記入欄

「編集」ボタンを押下するとこの案件についての進捗等を御社にてご入力いただけます
御社内での情報共有にご利用ください。

※こちらにご入力いただいた内容について、アクトコールが対応・連絡をすることはございません。
対応をご希望の場合はお手数ですが、お電話にてご依頼いただきますようお願いいたします。
(TEL:03-4590-3458)

ご担当者(10文字まで)	モラル
進捗(10文字まで)	完了
メモ(2000文字まで)	坂口 7/24 明石警察に夜間の巡回強化を依頼。 防犯カメラの設置は難しいと伝えた。

↑
当社
C
C
入
力
内
容

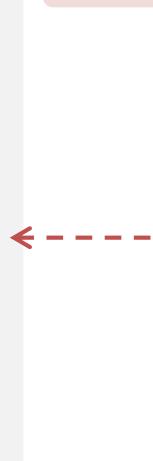
管理会社様の悩み

- ・コールセンター初期対応後の、進捗管理ができない。
- ・コールセンターから対応依頼後、誰が対応したかわからない。
- ・自社管理システムと、二重管理を行う必要があり、面倒である。

ASP管理システム「アクシス」を利用して解決

- ・アクシスでは、コールセンター対応完了後に、御社にてアクシスに入力がで
きて進捗管理が可能です。進捗管理は、誰が対応しているのか？進捗状況
はどうなっているのか？詳細は？全て管理できますので、安心です。

↓
管
理
会
社
入
力
内
容



■ 作業完了報告書

株式会社アクト安心ライフ24 御中 1/1

アクト安心ライフ24 電話・出動対応報告書

株式会社 アクトコール
TEL:04-2929-5548/FAX:04-2903-1188
担当:坂本 美保

捺印

障害連番	2010-047296	対応状況	落着
入居者名	アクト 夏男		
物件名	ACTCALL(テスト)		
部屋番号	AC3-3		
住所	東京都新宿区四谷2-12-5		
連絡先	株式会社アクトコール(自社)		

【受付内容】
【会員様の奥様から連絡あり、連絡は奥様へ】
①洗面所の洗面台下収納棚内の排水管、排水口との接続部から外れてしまつた、去年12月末からの症状、ガムテープで補強し発生しているが、いつまた外れるか心配なため、取付直してほしい、本日(2/15)の訪問希望。

【対応内容】
2/15 10:28 ALSO-K-NETへ対応依頼。
2/15 13:20~14:00 ①洗面所の洗面台排水管、排水口接続部から外れている状況。各部点検、ボルトが緩んでいたことが原因のため、締めました。
また、現地にて②キッチンの水栓から水漏れするとのお申し出あり、各部点検、パッキンの劣化が原因のため、交換。
会員様に水漏れがないことを確認いただき、作業終了。

【処置結果】
2/15 13:20~14:00 ①洗面所の洗面台排水管、排水口接続部から外れている状況。各部点検、ボルトが緩んでいたことが原因のため、締めました。
②キッチンの水栓から水漏れするとのお申し出あり、パッキンの劣化が原因のため、交換し、終了。

障害連番	2010-047296	対応状況	落着
入居者名	アクト 夏男	対応状況	落着
物件名	ACTCALL(テスト)	対応状況	落着
部屋番号	AC3-3	対応状況	落着
住所	東京都新宿区四谷2-12-5	対応状況	落着
連絡先		対応状況	落着

POINT 作業交換等が発生をしたら写真UPします

障害対応における作業状況		
状況写真①	状況写真②	障害状況
		
作業状況	作業完了①	作業完了②
		