

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"/> 詳細説明希望	<input type="checkbox"/> 契約希望 <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

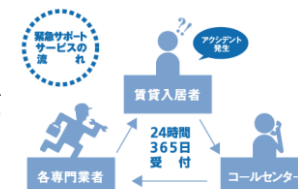


■ アクトコールの「会員制」緊急サポートサービスについて

## 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できます  
宿泊施設やレジャー施設、グルメ、エステなど



# 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



① 900円/月  
(家賃と同時回収)

手数料450円(50%)

不動産会社様



② 支払い:450円



## ② コールセンターサービス(アクシスライン)について

■ 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

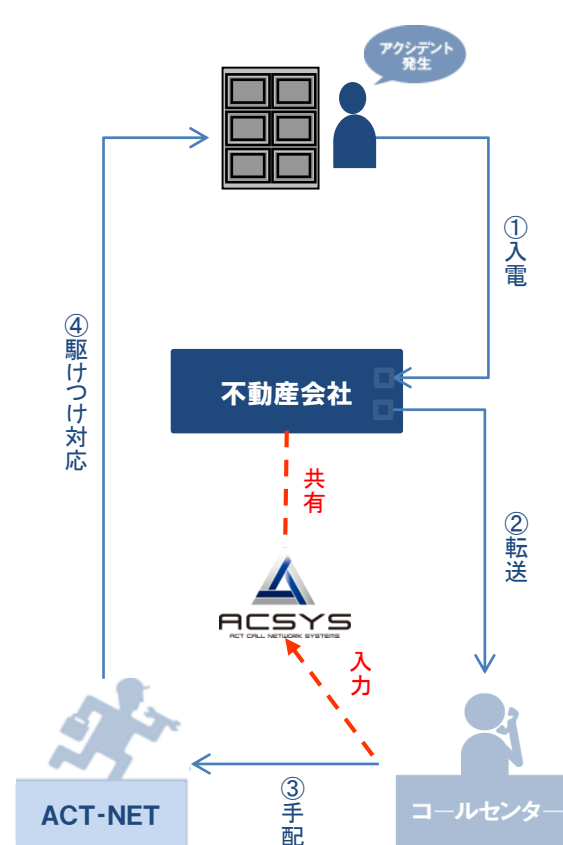
専有部・共有部・駐車場  
コンテナ等

#### ■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・管理会社様をパーフェ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。

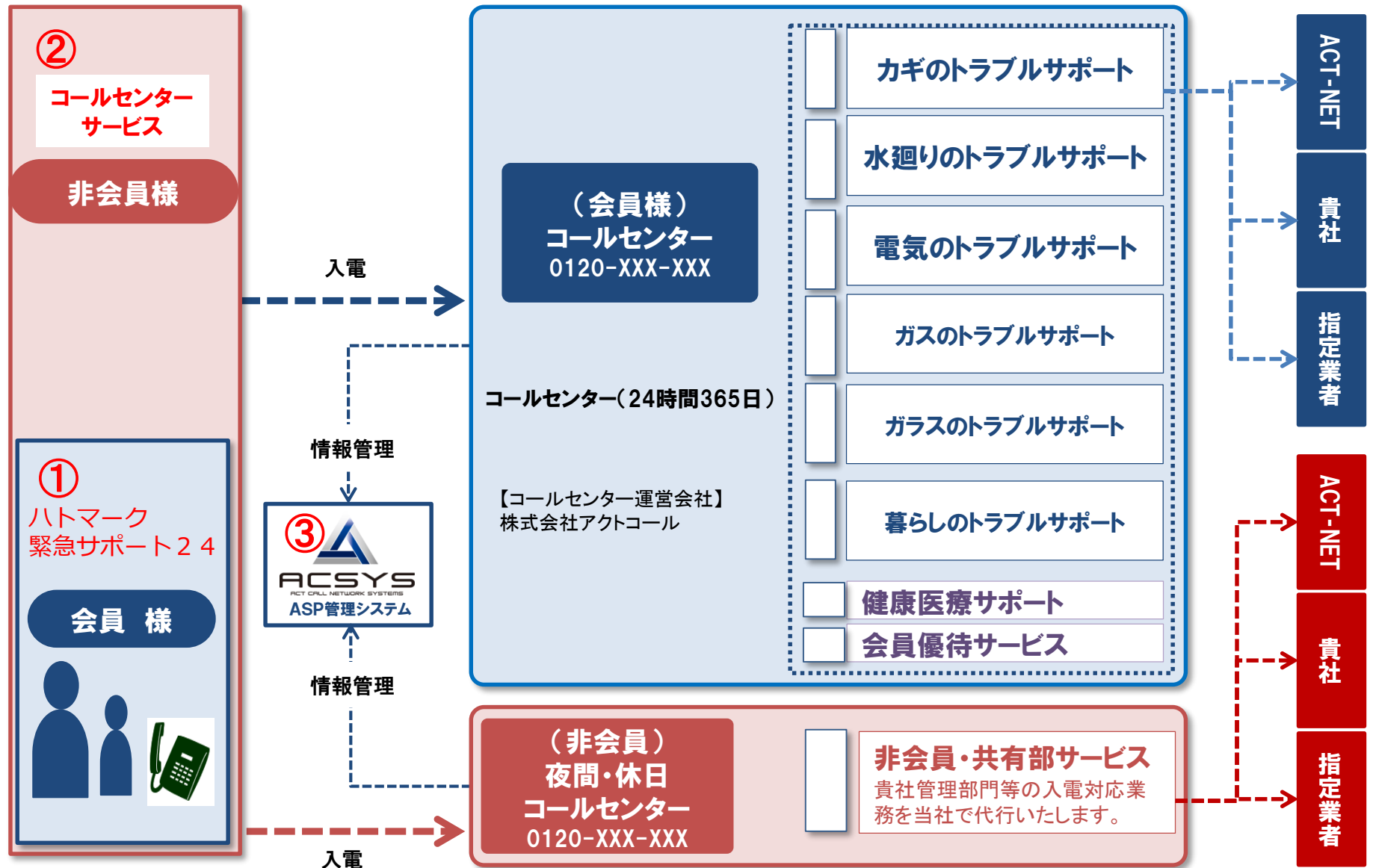


### ■業務フローイメージ



# 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

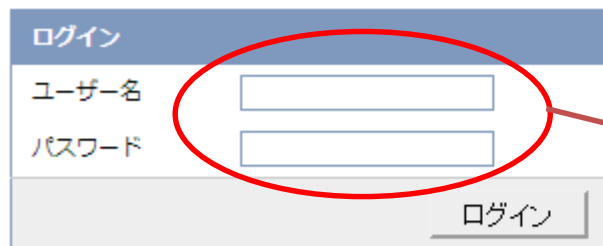
## ■ 運用イメージについて



### 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)



ログイン

ユーザー名

パスワード

ログイン

貴社の「ユーザーネーム」「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



システム権限  
管理者

ユーザー情報  
管理者様

会員管理

入居者問合せ管理

データ管理

トップへ戻る

ログアウト

2014年 10月

日	月	火	水	木	金
			1	2	3
5	6	7	8	9	10
12	13	14	15	16	17
19	20	21	22	23	24
26	27	28	29	30	31

お問い合わせ先

株式会社アクトコール

電話番号

03-5312-2300  
(平日09:30~18:30受付)

メールアドレス

info-ekurashi@actcall.jp

障害問合せ

障害履歴 検索条件

ご契約内容

☒ アクシスライン

☒ 緊急サポート24

サポートサービス

障害連番

問合せ内容

入電者名

物件名

部屋番号

受付日付

対応状況

その他

☐ 出勤あり

☐ PDF掲載

検索

「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。

「移管ー管理会社」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



システム権限	ユーザー情報
管理者	管理者様

2014年 10月

検索件数： 33件

日 月 火 水 木 金 土

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

検索対象をダウンロード

お問い合わせ先

株式会社アクトコール

電話番号

03-5312-2300

(平日09:30~18:30受付)

詳細

機能	報告書	入電者名	初回対応日付	経過状況
出勤	お問い合わせ内容			
対応カテゴリ	物件名			
販売店記入欄	カテゴリ1	カテゴリ2	カテゴリ3	
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	
販売店記入欄				
2014-482727		2014/1		
報告書	階下漏水の件			
出勤なし	ミツ沢			
対応カテゴリ	水回り	階下漏水	階下漏水	
販売店記入欄				
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	エクメー			
対応カテゴリ	電気	換気扇・レンジフード	異音	
販売店記入欄	北島			
2014-482012		2014/10/06 18:40:55	対応終了	


「CSVダウンロード」できます。

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

「詳細」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



システム権限

ユーザー情報

管理者

管理者様

会員管理

入居者問合せ管理

データ管理

トップへ戻る

ログアウト

2014年 10月

障害履歴

2014-483034

障害問合せ件名

①浴室換気扇異音がする件②浴室鏡の劣化の件

日 月 火 水 木 金

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

入居者情報

サービス種別

入居者名

物件名

物件名 (カナ)

部屋番号

郵便番号

住所

住所 (カナ)

連絡先

連絡先 (携帯)

この物件はアクシスライン対応可能物件です

物件情報

管理会社CD

03272

管理会社名

物件管理区分

自社

販売会社

販売店舗

販売担当者

対応履歴

【受付内容】

10/09 11:03 【アクシスラインにて入電】【入居者様から連絡あり。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ある。3か月前から工事のような大きな音日常清掃はしており、目視で確認する範囲に汚れはない。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

【対応内容】

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き事お伝えする。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）

【処置結果】

10/09 11:59 へ移管し、終了。（横村）

報告書

電話・出勤対応報告書

お問い合わせ先

株式会社アクトコール

電話番号

03-5312-2300

(平日09:30~18:30受付)

メールアドレス

info-ekurashi@actcall.jp

# ③ ASP対応履歴管理システム「ACSYS」について

■ 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！

## 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」を利用で解決

- ・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。

当社  
CC  
入力  
内容

管理  
会社  
入力  
内容

ACSYS - Google Chrome

192.168.63.51/contents/00/logdetail2.asp?c\_cid=2012-192843&chksum=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)	01

問合せ履歴内容 2012-192843

【受付内容】  
07/24 10:27 【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。可能であれば盗みでもいゝ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。可能であれば盗みでもいゝので防犯カメラを設置してほしいとのご報告をいただく。  
【処置結果】

報告書	報告書PDFファイル
-----	------------

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。

編集

■ 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・出勤対応報告書

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

検  
印

障害番号	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			
管理会社	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った。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 ALSOK-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、増し締めした。  
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、増し締めした。  
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。

障害番号	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			

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
		