



案件対応報告

三和エステート株式会社
〒810-0014 福岡県福岡市中央区平尾
2丁目4-8-2F
TEL 092-525-1897 FAX 092-525-4107

件名

雨が降ると共用階段に水が溜まります

No. 60004347 [2006年06月01日発生]

物件

〒810-0014 福岡県福岡市中央区平尾XXXXX

テナント XXXXXXXXXX
契約入居 2003/09/14~

入居者 XXXXXXXXXX

概要 【発生】入居者様より へ「雨が降ると共用階段に水が溜まります」とのご連絡
【完了】メンテナンス業者が現地訪問し、分電盤から電源を供給し、階段アルミノンスリップの修理をして完了

案件分類 クレームハード

状況 対応完 2006/08/21 13:19:00

No.1 2006/06/01 14:10 雨が降ると、共用階段に水が溜まります

TEL From メンテナ業者 :

101号室へ現地訪問時に「問い合わせ」がありました。

<問い合わせ内容>

雨が降ると、共用階段の上から2~3段部分に水が溜まります。滑りやすく、危険なため、修理していただけますか？

修理可能かどうかのご連絡は必要ありません。

【メンテナンス業者より返答】

担当に伝えます。

(対応担当 : XXXXXXXXXX 2006/06/01 14:12)

No.2 2006/06/01 14:13 OCより加盟店様へ対応確認

EMAIL To 加盟店 : 三和エステート株式会社

入居者様からの「クレーム」内容をお伝えし対応確認

(対応担当 : XXXXXXXXXX 2006/06/01 14:13)

No.3 2006/06/01 14:38 加盟店様よりOCへ対応指示

EMAIL From 加盟店 : 三和エステート株式会社

へ見積依頼してください。

(対応担当 : XXXXXXXXXX 2006/06/01 14:38)

No.4 2006/06/01 14:39 OCよりメンテナンス業者へ対応依頼・見積依頼書FAX

TEL To メンテナ業者 :

加盟店様からの「ご返答」内容をお伝えし、着信確認

(対応担当 : XXXXXXXXXX 2006/06/01 14:40)

No.5 2006/06/06 9:14 メンテナ業者よりOCへ進捗報告

FAX From メンテナ業者 :

<状況> 共用階段3段に雨が降ると水が溜まります

<原因> 階段モルタルのコウパイが変形しているため

<対処方法> 階段アルミノンスリップの真ん中を1cmほど切り、その部分から水を下に流せば、少しは改善されると思います。

(対応担当 : XXXXXXXXXX 2006/06/06 09:14)

コメント : 三和エステート株式会社 2006/06/17

進捗確認して下さい。

No.6 2006/06/17 18:00 加盟店様よりOCへ対応指示

ASP From 加盟店 : 三和エステート株式会社

6/17 進捗確認して下さい。

(対応担当 : XXXXXXXXXX 2006/06/17 18:00)

No.7 2006/06/21 9:48 OCより加盟店様へ対応確認

TEL To 加盟店 : 三和エステート株式会社

修理依頼をするかのご確認

【加盟店様より返答】

に発注依頼してください。

【OCより返答】

に依頼します。

(対応担当 : XXXXXXXXXX 2006/06/21 09:50)

No.8 2006/06/21 9:50 OCよりメンテナンス業者へ対応依頼・依頼書FAX

TEL To メンテナ業者 :

担当者より修理依頼の承諾を得られましたので、修理をお願いします。

【メンテナンス業者より返答】

現地訪問し、修理します。

発注依頼書FAX済み。

(対応担当 : XXXXXXXXXX 2006/06/21 09:52)

コメント : 三和エステート株式会社 2006/06/26

工事日程の進捗確認して下さい。

No.9 2006/06/27 10:48 OCよりメンテナンス業者へ進捗確認

F A X T o メンテナンス業者 :
 修理の進捗状況を確認
 O C より未完了案件のご確認シート F A X 済み

(対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/06/27 10:48)

コメント : 三和エステート株式会社 2006/07/06
 進捗確認お願い致します。

No. 10 2006/07/07 9:00 加盟店様より O C へ対応指示
 A S P F r o m 加盟店 : 三和エステート株式会社
 7 / 6 メンテナンス業者へ進捗確認をしてください。
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/07/07 09:00)

No. 11 2006/07/07 10:00 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 T E L T o メンテナンス業者 :
 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 O C より未完了案件の確認シート F A X ・着信確認
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/07/07 10:00)

No. 12 2006/07/08 9:00 メンテナンス業者より O C へ進捗報告
 F A X F r o m メンテナンス業者 :
 修理をする際に電源が必要になります。電源を入居者様からお借りする為、入居者様が在宅されている時に修理をします。
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/07/08 09:00)

No. 13 2006/07/13 11:45 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 F A X T o メンテナンス業者 :
 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 O C より未完了案件の確認シート F A X 送信済み
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/07/13 11:46)

No. 14 2006/07/19 15:59 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 T E L T o メンテナンス業者 :
 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 O C より未完了案件の確認シート F A X 送信済み
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/07/19 16:00)

No. 15 2006/07/26 11:54 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 T E L T o メンテナンス業者 :
 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 【 メンテナンス業者より返答 】
 入居者様とご都合が合わないため、対応できません。
 引き続き入居者様へご連絡して対応します。
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/07/26 11:55)

コメント : 三和エステート株式会社 2006/08/19
 進捗確認お願い致します。電源は で用意できないのでしょうか？共用部分の修理で入居者に電源を借りるのは筋道も違うと思います。オーナーもまだ工事が完了してないことに疑問を持たれている旨、伝えて下さい。

No. 16 2006/08/19 9:00 加盟店様より O C へ対応指示
 A S P F r o m 加盟店 : 三和エステート株式会社
 進捗確認お願い致します。電源は で用意できないのでしょうか？共用部分の修理で、入居者に電源を借りるのは筋道も違うと思います。
 オーナー様もまだ工事が完了してないことに疑問を持たれている旨を伝えて下さい。
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/08/19 09:00)

No. 17 2006/08/19 10:22 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 T E L T o メンテナンス業者 :
 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 【 メンテナンス業者より返答 】
 担当が外出している為、確認次第、O C へ報告させます。
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/08/19 10:23)

No. 18 2006/08/19 14:42 加盟店様より O C へ進捗確認
 T E L F r o m 加盟店 : 三和エステート株式会社
 その後、 から報告はありましたか？
 【 O C より返答 】
 再度 へ確認し、ご報告します。
 その後、連絡がない旨をお伝えしました。
 (対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/08/19 14:43)

No. 19 2006/08/19 14:45 O C よりメンテナンス業者へ進捗確認
 T E L T o メンテナンス業者 :
 加盟店様からの「ご連絡」内容を伝え進捗確認

【 メンテナンス業者より返答 】
 共用階段の為、電源の確保ができません。再度、対応策を検討します。
 【 OCより返答 】
 修理はいつ頃になりますか？
 【 メンテナンス業者より返答 】
 現時点ではご返答ができません。
 【 OCより返答 】
 早急に修理をしていただくようお願いしました。

(対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/08/19 14:46)

No. 20 2006/08/19 14:48 OCより加盟店様へご報告

TEL To 加盟店 : 三和エステート株式会社
 メンテナンス業者からの「返答」内容をお伝えしました
 【 加盟店様より返答 】
 弊社からも へ確認し、OCへ報告します。

(対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/08/19 14:49)

No. 21 2006/08/19 17:30 加盟店様よりOCへ進捗報告

TEL From 加盟店 : 三和エステート株式会社
 弊社より へ確認をしました。
 修理の際、特殊なドリルを使用する為、アンペア数が合わないとのこと。
 物件の分電盤鍵をお貸しし、電源を供給できるかどうか確認していただくことになりました。
 8 / 2 1 (月) もしくは 8 / 2 2 (火) に、弊社へ鍵を取りに来店されます。

(対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/08/19 17:31)

No. 22 2006/08/21 13:17 メンテナンス業者よりOCへ完了報告

TEL From メンテナ業者 : XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 < 訪問日時 > 8 / 2 1 (月)
 < 処理内容 > 分電盤から電源を供給し、階段アルミノンスリップの修理をして完了。

(対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/08/21 13:18)

No. 23 2006/08/21 13:19 OCより加盟店様へご報告 ~ 完了

EMAIL To 加盟店 : 三和エステート株式会社
 メンテナンス業者からの「返答」内容をお伝えして完了

(対応担当 : XXXXXXXXXXXX 2006/08/21 13:19)