

# 入居者が重要視するのは“駆け付けスピード”と“技術力” 駆け付けサービスの質が不動産管理会社の評価を左右する主要因に

不動産賃貸市場サービス提供トップシェアのJBRが、生活トラブル駆け付けサービスの実態を調査

総合生活トラブル解決サービスを展開するジャパンベストレスキューシステム株式会社(本社：名古屋市中区、代表取締役社長：若月 光博 以下、JBR)は、水や電気の駆けつけサービスを利用したことがある人を対象に、駆け付けサービスに関するユーザーアンケート調査を実施しました。

## 調査サマリー：不動産管理業界における2つの重要課題

### 課題1：駆け付けサービスの質が、管理会社の評価を左右する主要因

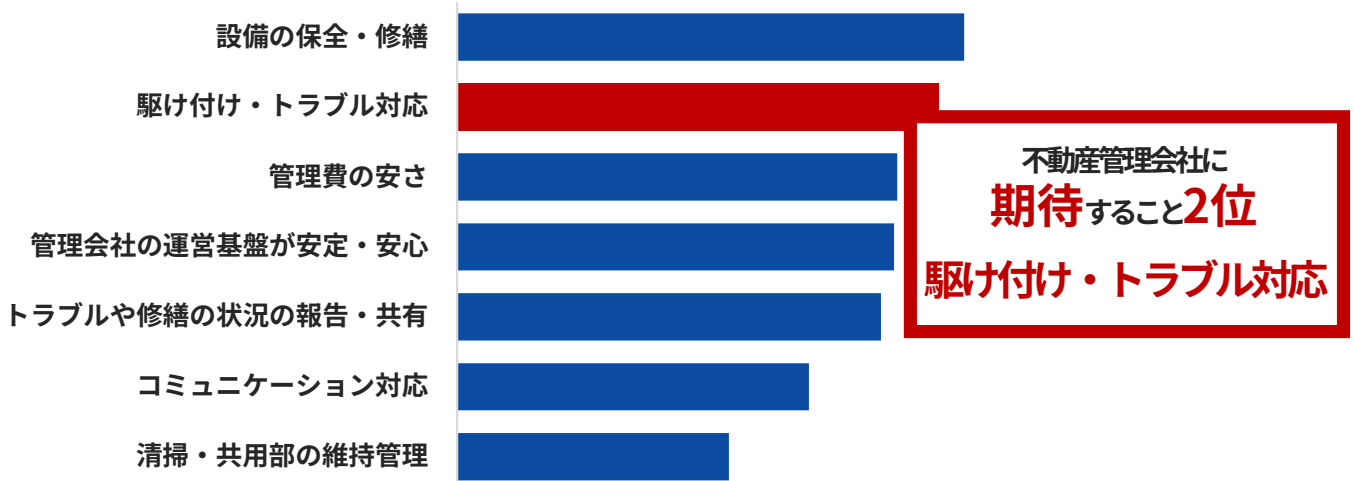
- 不動産管理会社に期待することの第2位は「駆け付け・トラブル対応」であり、第1位の「設備の保全・修繕」とは僅差ということがわかりました。
- 75%もの入居者が、駆け付けサービスへの満足度が管理会社に対するイメージや評価に「影響した」との回答が得られました。
- 駆け付け・トラブル対応は設備の維持管理に匹敵する重要要素であり、サービス品質が管理会社評価を左右する主要因と判明しました。

### 課題2：若年層への対応は、デジタル化が必須

- 40代以上は、数分待っても『電話で話したい』というニーズが強い傾向にあります。
- 20～30代の若年層は、6割以上がWebやLINEなどデジタル志向であり、若年層への迅速な対応にはデジタルチャネルの強化が重要課題となります。

## 調査結果の概要

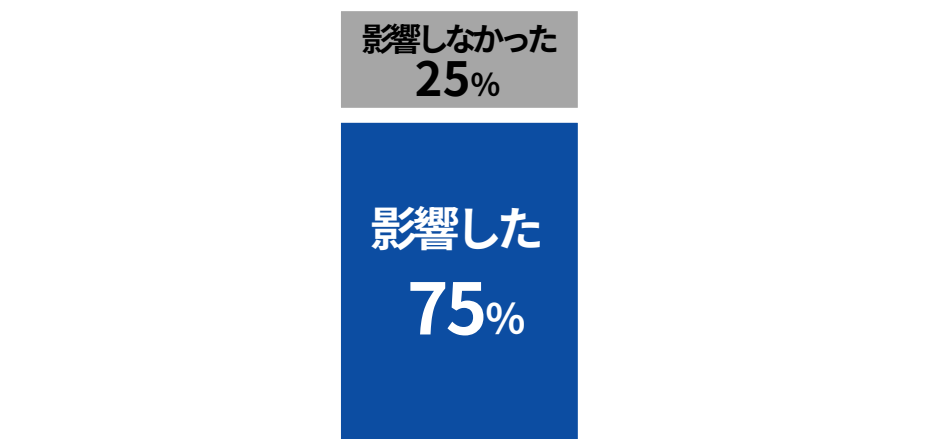
### Q. 不動産管理会社に期待することは？



不動産管理会社に期待することの第2位は「駆け付け/トラブル対応」であり、第1位の「設備の保全・修繕」とは僅差。

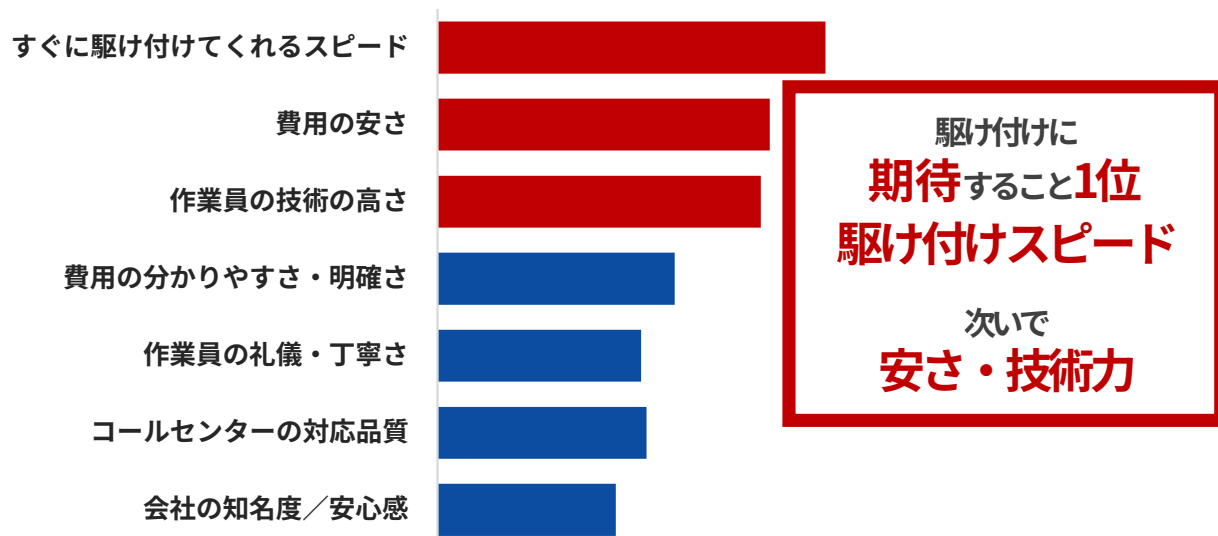
このことから「駆け付け・トラブル対応」は、設備の維持管理に匹敵するほど入居者にとって重要な要素である。

### Q. 駆け付けサービスへの満足度は、管理会社に対するイメージや評価に影響したか？



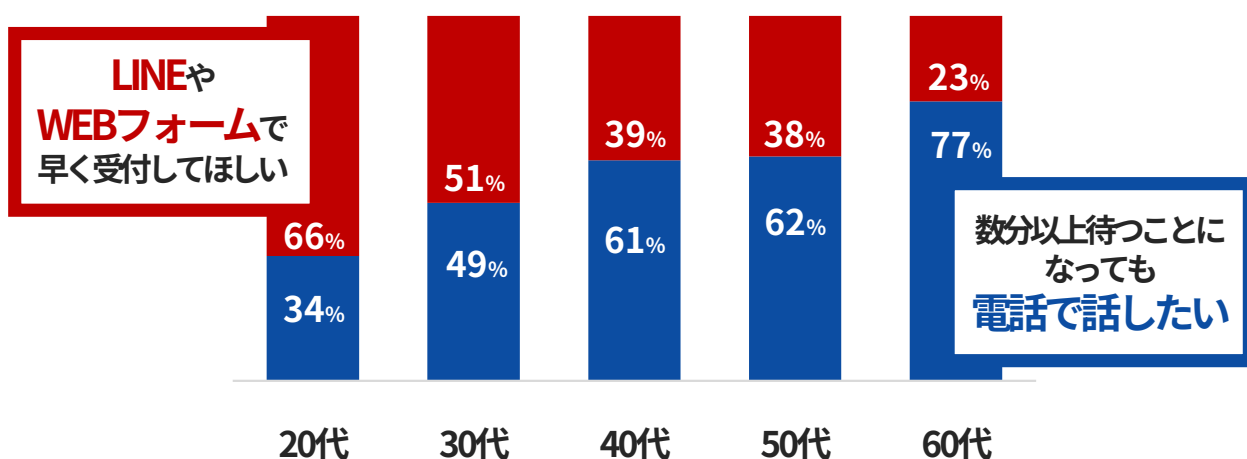
75%が「サービスへの満足度が管理会社に対するイメージや評価に影響した」と回答。サービス品質が入居者の管理会社評価を左右する主要となっている。

## Q. 駆け付けサービスに期待することは？



駆け付けサービスに期待することは「駆け付けスピード」が圧倒的トップ。次いで第2位の「費用の安さ」第3位には「技術力の高さ」が続く。迅速な駆け付けには、受付窓口でのトラブル状況の速やかな把握が不可欠。

## Q. 駆け付けサービスの電話が繋がりにくい場合、どちらを希望するか？



駆け付けサービスの受付は、世代でチャンネルが二極化。40代以上は電話に集中する一方、20～30代は6割以上がWeb/LINEなどデジタル対応を志向しており、若年層対応にはデジタルチャンネルの強化が重要課題となる。

## JBRの提案：顧客の最優先ニーズ「スピードと技術」の解決

今回の調査により、不動産管理会社に対する評価が、駆け付けサービスの満足度に大きく左右されること、そしてサービス品質において「すぐに駆け付けてくれるスピード」と「技術力の高さ」が、入居者から最も強く求められることが判明いたしました。

トラブル発生時の受付では、40代以上は電話ニーズが強い一方、20～30代はデジタルチャネルを望むという、世代間の二極化も明確になりました。JBRは、これらの顧客ニーズをいち早く捉え、下記の取り組みを既に推進しております。

### JBRが推進する具体的な解決策

#### ●迅速な受付対応の整備 (デジタルチャネルの最適化)

世代間のニーズの二極化に対応し、全世代の顧客体験を向上させます

- ・ LINE、Webフォームを活用したデジタルチャネルの強化
- ・ 音声認識によるテキスト化とリアルタイムAI要約で、オペレーターの後処理効率化
- ・ AIによる顧客情報や要件の自動ヒアリングによるオペレーターの入力負荷軽減

#### ●駆け付けスピードと高い技術力

「すぐに駆け付けてくれる」という入居者の期待に応える質と速さを提供します

- ・ 1,750社以上の全国の施工パートナー様との提携
- ・ 技術力の平準化を図る「JBRの教科書」の展開
- ・ 施工パートナー向け多能工化スクール「JBRアカデミー」による技術研修

## JBRの決意：サービスの徹底強化と不動産管理会社への貢献

今後も継続して顧客ニーズに真摯に向き合い、サービスのさらなる強化を推進してまいります。そして、これらの取り組みを通じて、入居者満足度の向上、ひいては不動産管理会社の評価向上に貢献し、安心できる住生活インフラの実現に尽力してまいります。

## 調査概要

- 調査会社： 株式会社クロス・マーケティング  
調査名称： 水や電気の駆け付けサービスを利用したことがある人へのアンケート調査  
調査対象： 15歳～69歳の男女19,029人  
有効回答数： 170人(直近1年以内に駆け付けサービスを利用したと回答した方)  
調査期間： 2025年11月28日～12月3日  
備考： 19,029人へのスクリーニング調査に基づき、該当者に対して本調査を実施したものです

## 会社概要

- 会社名： ジャパンベストレスキューシステム株式会社  
代表者： 代表取締役社長 若月光博  
所在地： 名古屋市中区錦1-10-20 アーバンネット伏見ビル5F  
創業： 1997年2月  
URL： <https://www.jbr.co.jp/>  
事業内容：
  - ・カギ、水まわり、ガラス等の生活トラブル解決サービス
  - ・あらゆるメーカーの住宅設備を対象とする延長保証サービス
  - ・家財保険を中心にユニークな商品を多数展開する保険サービス

### ■本プレスリリースに関するお問い合わせ

- ジャパンベストレスキューシステム株式会社  
担当： 経営戦略本部 経営企画部  
Mail：[corporate\\_planning\\_dept@jbr.co.jp](mailto:corporate_planning_dept@jbr.co.jp)