

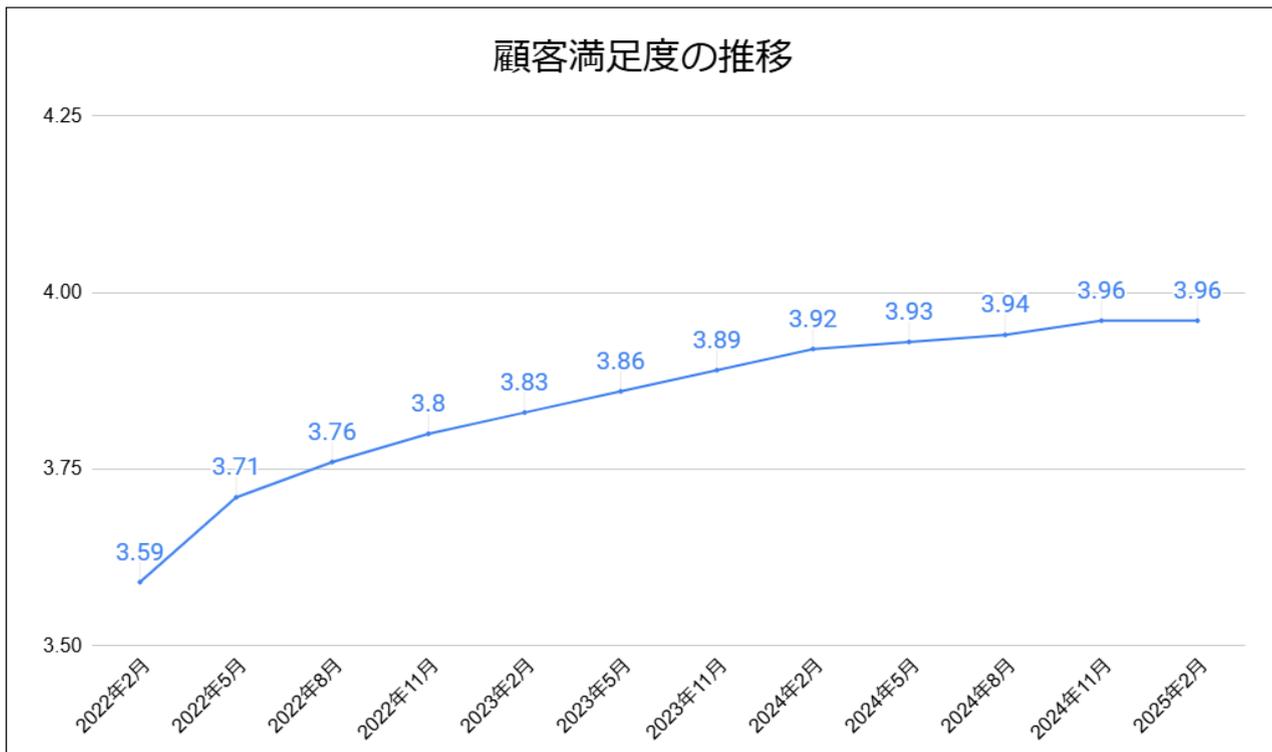
2025年4月3日
楽待株式会社

顧客満足度の低い不動産会社へ改善サポート 開始から3年で120社を指導し、平均満足度が向上

全加盟店の顧客満足度が5点満点中3.59点から3.96点まで改善

本リリースのポイント

- ・楽待では、不動産会社向けに商談や接客の改善点が把握できる「評価レポート」を提供している
- ・顧客満足度が5点満点中2.5点未満の企業に対しては、直接指導し、改善を促している
- ・開始から3年経過し、当初3.59点だった顧客満足度の平均点が3.96点まで向上した



国内最大の不動産投資プラットフォーム「楽待」 (<https://www.rakumachi.jp/>) を運営する楽待株式会社（本社：東京都中央区、東証スタンダード、証券コード：6037）は、顧客満足度の低い不動産会社への改善指導を行っています。楽待サイト上で不動産会社向けに商談や接客の改善点が分かる「評価レポート」を提供しており、顧客満足度の総合評価が5点満点中2.5点未満の会社を対象です。活動開始から3年で120社の改善指導を実施し、顧客満足度の平均点が3.59点から3.96点まで改善されました。

「不動産投資の楽待」が提供する「評価レポート」とは

不動産投資家は、楽待サイト上で収益物件に問い合わせた後、不動産会社の接客や商談内容について評価を行います。評価は自動集計されてレポートになり、不動産会社側で閲覧することができます。レポートでは5点満点の総合評価と「対応スピード」「接客態度」「情報の正確性」「不動産投資の知識」「コンプライアンス意識」「物件の調査能力や提案力」の項目別評価、自由入力の意見を確認することができます。2021年11月から提供をはじめ、不動産投資家から寄せられた不動産会社の評価数は累計で20万件以上にのぼります。



楽待 No.1 物件数 64件

初めての方 プレミアム お気に入り(0) 閲覧履歴 メッセージ マイページ

収益物件を探す 提案を要する物件

不動産投資 > メッセージ > メッセージ詳細

メッセージ詳細

← 一覧へ戻る

広告掲載のご案内

楽待株式会社
対応はいかがでしたか？



8520万円 7.36%
東京都中央区楽待町

☆☆☆☆☆

お聞かせいただいた評価は、不動産会社に匿名で通知されます
楽待では、会員の皆様に安心してご利用いただくため、
不動産会社の評価を募集しています

・送信した評価は閲覧・編集できません
・適切な言葉遣い・表現での評価をお願いします
・以下のようなコメントを入力しないでください
評価する不動産会社と無関係のコメント
個人を特定できるようなコメント

・評価は、何度でもお送りいただけます
・客観的な視点での評価をお願いします
・事実と反するコメント、虚偽のコメント
個人間のトラブルに関するコメント

gmail.com
楽待マンション2

・年齢：65歳以上

改善活動を始めてから3年経ち、平均の顧客満足度が向上

2022年2月から、顧客満足度が2.5点未満の会社には、当社のカスタマーサポートから直接指導を行っています。対象の不動産会社には、評価レポートの口コミや評価ポイントをもとに改善案を提示し、実施するまでサポートを行います。最終的に改善が見られない場合は、サイトの利用停止や退会の措置を行っています。これまで約120社に改善指導を行い、2022年3月時点で平均満足度が5点満点中3.59点だったところから、3.96点まで改善することができました。

評価コメントのアラート機能を試験的に導入

2024年12月からは、不動産投資家から不動産会社への評価コメントから特定のワードを自動検知する仕組みを試験的に導入しています。これにより、顧客満足度が高い会社であっても、問題のある対応をした場合に、当社側で気づくことができるようになりました。悪質性が高いと判断した場合、当社のカスタマーサポートから該当の不動産会社に連絡し、必要があれば改善指導を行っています。

顧客にとって安心して利用できるサービスを提供するため、当社ではこれからも業界の健全化を進めるための取り組みに注力してまいります。

不動産投資の「楽待」概要

2006年3月に開設した「楽待」は、月間168万人が訪れる、使いやすさ・利用者数・掲載物件数No.1(*1)の不動産投資プラットフォームです。全国4900社の不動産会社が毎日物件情報を登録しており、ユーザーは自身の希望条件で絞り込んで、目当ての物件を探することができます。

また、不動産投資専門メディア「楽待新聞」を通じ、業界のニュースや不動産投資の成功談・失敗談などを発信。YouTube「楽待 RAKUMACHI」はチャンネル登録者数112万人、総再生回数は4億8000万回にのぼります。（2025年4月時点）

不動産業界のDX（デジタルトランスフォーメーション）を促進するため、2020年6月には、不動産会社とオンライン通話ができる「ビデオ通話」機能もリリースしました。更に2022年6月には有料会員サービス「楽待プレミアム」を開始。登録することで、業界初(*2)の独自機能「賃貸経営マップ」やプレミアム会員限定動画が見放題になります。

「公正な不動産投資市場を創造する」というビジョンのもと、不動産投資家・加盟不動産会社の双方にとって使いやすい機能やサービスの提供に努めてまいります。

【会社概要】

社名：楽待株式会社

URL：<https://rakumachi.co.jp/>

上場市場：東証スタンダード（証券コード：6037）

本社：東京都中央区八丁堀三丁目3番5号 住友不動産八丁堀ビル5階

設立：2005年8月23日

事業内容：国内最大の不動産投資プラットフォーム「楽待」の運営

楽待

【本件の問い合わせ】

楽待株式会社 広報担当 尾藤

携帯電話：080-4129-5743

固定電話：03-6833-9438

E-mail：rakumachi@rakumachi.co.jp

*1 『物件数 No.1』：日本マーケティングリサーチ機構調べ（2022年12月）

『使いやすさ No.1』：ゴメス・コンサルティング調べ（2022年12月）

『利用者数 No.1』：自社調べ（2022年12月）

*2 自社調べ（2023年4月）

