3 お客さま満足度・サービスレベルの向上

オフィステナント満足度と快適性の向上

オフィステナント満足度の向上に向けて、隔年で、オフィステナントの社員を対象にアンケート調査を実施しています。2024年は55物件・468テナントを対象に調査を行い、4,000名超から回答を得ました（有効回答率74％）。調査結果では、特に「防火・防災」の評価が向上しており、防災訓練の取り組み等が評価につながりました。調査結果はパートナー会社とも共有し、物件ごとの課題分析を行ったうえで、共用部のリニューアル工事など快適性向上に向けた対応に活かしています。

アンケート調査で要望があった「個室ワーキングブース」の設置

分譲マンションの管理品質向上

中央日土地レジデンシャルサービスでは、分譲マンションの管理員を対象に定期的な研修を実施しています。管理知識や個人情報の適正な取り扱い、コミュニケーション力の向上に加え、他社管理物件で発生した事故や入居者の意見なども事例として共有し、居住者の安全確保と管理品質の向上に活かしています。

ゴルフ事業のサービス品質向上

ゴルフ場の運営を行うレイクウッドコーポレーションでは、コースメンテナンスやレストランを含む付帯サービスの充実を通じて、快適で質の高い利用体験の提供に取り組んでいます。レイクウッドゴルフクラブではこうした取り組みが評価され、『週刊ダイヤモンド』誌の「接待に適しているゴルフ場ランキング」において、2023年・2024年の2年連続で全国1位に選ばれました。さらに、再生可能エネルギーの活用、自然共生活動、地域連携、人材育成など、持続可能な施設運営に関する取り組みが評価され、レイクウッドコーポレーションは神奈川県の「かながわSDGsパートナー」に登録されました。

●運営コース

レイクウッドゴルフクラブ

平塚富士見カントリークラブ

レイクウッドゴルフクラブ サンパーク明野コース