C不動産 内見対応マニュアル

2026年10月版 / 架空の検証資料

1. 問い合わせ受付・予約

問い合わせを受けたら、物件名・部屋番号、希望日時、連絡先を案件台帳に記入する。

内見の予約は、物件担当が募集状況と案内の可否を確認した後に確定する。

予約を確定したら、日時と集合場所をお客様へ連絡し、案件台帳の予定欄を更新する。

他社から鍵を借りる物件は、2ページの手配も済ませてから予約を確定する。

2. 鍵の手配・持出し

他社から鍵を借りる場合は、物件担当が貸出窓口と受取可能時間を確認する。

午前中に案内する場合は、前営業日までに受取方法を確定し、案件台帳の鍵欄へ記入する。

社内保管の鍵は、持ち出す前に鍵管理表へ物件名・部屋番号、持出者、持出日時を記入する。

鍵を別の担当者に渡す場合は、鍵管理表の引継ぎ欄に渡した相手と日時を記入する。

案内日時が変わり、他社の鍵の受取・返却予定にも影響する場合は、貸出窓口へ変更を連絡する。

3. 日時変更・キャンセル

お客様から日時変更の希望があったら、物件担当へ案内可能か確認する。

確定後、お客様へ新しい日時と集合場所を連絡し、案件台帳の予定欄を更新する。

鍵の手配がある場合は、2ページに従い受取・返却予定も確認する。

キャンセルの場合は、お客様からの連絡内容を案件台帳に記入し、物件担当へ連絡する。

他社へ鍵を予約済みの場合は、貸出窓口へ取消しを連絡する。

C不動産 内見対応マニュアル

2026年10月版 / 架空の検証資料

4. 案内後・鍵の返却

案内に使った社内保管の鍵は、当日中に所定の鍵保管棚へ戻す。

返却時は、鍵管理表に返却者と返却日時を記入する。

他社から借りた鍵は、事前に確認した返却方法・期限に従って返却する。

外出などで持出者本人が返却できない場合は、在席する営業担当に引き継ぎ、2ページの引継ぎ欄を記入する。

引き継いだ担当者は、返却を終えたら持出者へ連絡する。