

2014年3月19日

全国でより高いサービスレベルを加速

～沖縄に全事務機能を集約～

レイオンコンサルティング株式会社

レイオンコンサルティング株式会社（本社：東京都中央区日本橋蛸殻町2-10-11、代表取締役：橋口昌弘、Tel：03-5623-6850）は、お客様満足度向上のため、このほど沖縄支店に全事務機能を集約しました。「リペア&リニュー」や「レイオンアフターメンテナンスプログラム（LAMP）」など、当社が提供する住宅全般の品質・ブランド維持サービスを、同一品質でより機動的に全国展開することが可能となります。また、全国の店舗を一斉にリニューアルするお客様に対しても、各店舗への物資搬入から補修、検査まで安定した対応につながります。

沖縄支店に集約したのは、顧客管理や各種帳票作成などの営業事務、コールセンター（CC）、技術者の手配、経理、補修状況の管理など、主要な業務プロセスの事務機能です。これにより、検査・補修に必要な技術者の管理・手配業務が一元化され、お客様から業務依頼を受けて納品するまでのタイムラグを20%程度低減できる見通しです。具体的には、お客様のご要望に対し、技術者をはじめとするスタッフの稼働状況の確認と、現場に配置するスタッフの人数と技術レベル管理、さらに実際の手配に至るまでの業務の一元化による効率化が図れます。

当社は主に、住宅向けに補修（リペア）や内装品質検査、新築マンション引き渡し時の内覧会設営・運営代行などを実施しています。また一連の業務を通じて、住宅内装リフォーム時に、壁紙や床板などの丸ごと交換を行わずに、補修と適正箇所の部材交換を組み合わせることによって、最小限の費用でリフォーム同等のレベルに刷新できる「リペア&リニュー」を開発し、全国展開を進めています。また、LAMPは、全国のリフォーム会社様が手掛けたお客様住宅で実施される、半年後、一年後などの品質確認検査を当社が代行するサービスで、第三者視点による評価と、決められた期間に確実に実施される検査による顧客満足度向上などにつながっています。

さらに近年増えているケースとして、全国に複数店舗を構えるチェーンストアなどのお客様が、一斉に店舗リニューアルを実施する際に要求される品質管理があります。チェーン店舗などでリニューアルが行われる場合、全国同一のスケジュールで、すべて同じ仕様に仕上げなければならないケースがほとんどです。

リペア&リニューやLAMP、さらに店舗一斉リニューアルなど、お客様のさまざまな要求に対し、管理が本店（本社）と各地に展開する支店・サテライトオフィスごとに行われる従来のケースでは、本店から各拠点への職人手配の指示や、各拠点ごとに実施する具体的手配、また、各地に在籍する職人の技能レベルを統一する作業にもタイムロスが発生します。これに対し、統一管理は、技能レベルを把握した上での一括手配が可能となるため、効率的に業務を遂行し、かつ、人員の適正配置により、サービスレベルの全国均質化を実現できるようになりました。

また、当社は2月に鹿児島支店を開設いたしました。現在、東京本社、大阪支店、名古屋支店、福岡支店、このほど開設した鹿児島支店、沖縄支店のほか、横濱市、千葉市、さいたま市にあるサテライトオフィスを含めた全9拠点を展開しており、今後さらに拠点網を拡大していく予定です。今回の沖縄への事務機能の移管と合わせ、さらにより高い品質とサービスを全国に提供してまいります。

■レイオンコンサルティング（株） 会社概要

代表者：橋口 昌弘

設立：2002年3月1日

資本金：1億1,500万円

本社所在地：東京都中央区日本橋蛸殻町2-10-11 秀和蛸殻町ビル5F

建設業許可：一般建設業許可、一級建築士事務所

■本件に関する報道関係者からのお問い合わせ

レイオンコンサルティング（株） 広報担当：室谷、志波

電話：03-5623-6850

F A X：03-5623-6851

E-mail：y.muroya@leyon.com

URL：http://www.leyon.com/