

2000年3月13日

各 位

株式会社 大 京
広報室長 大越 武

大京グループの“お客様相談窓口”
「アフターサービス部」を全国に拡充・強化
—西日本地区、東海地区、北海道地区、東北地区にも—

大京（本社：東京都渋谷区、社長：長谷川正治）を中心とする大京グループでは、昨年11月に大京管理株式会社（本社所在地：東京都新宿区、社長：黒住昌昭）内に品質性能営業のフォローアップ体制を強化するために、「お客様相談本部」（本部長：大京管理・専務：足立 肇）を設置しました。

「お客様相談本部」は、従来、大京内に設置していたアフターサービス部門と大京管理内に設置していたアフターサービス部門を統合して一体化された組織で、大京グループ全体のお客様からの問い合わせ窓口です。

「お客様相談本部」では、居住者、管理組合からの建物設備・マンション管理業務に関するすべての問い合わせ、クレームに対し、大京および大京管理の窓口の一元化による、迅速・的確な対応を図ってまいりました。

しかし、これまでは、管理棟数が多い首都圏を中心としたアフターサービスを展開してきましたが、今後は、全国でよりお客様に接することができるように、**西日本地区、東海地区、北海道地区、東北地区にも担当者を3月13日（月）付で配置することとし、お客様へのアフターサービスを全国に拡充・強化することといたします。**

西日本地区の担当範囲は、大阪から九州までのすべての地域を、東海地区の担当範囲は、名古屋地区を中心とする東海地区のすべてを、北海道地区の担当範囲は、北海道内すべての地区を、東北地区の担当範囲は、東北地区のすべてを担当するものです。

「お客様相談本部」は、統括管理を行う「CS管理部」、定期修繕、日常クレーム対応を行う「アフターサービス部」、各種相談窓口となる「お客様相談センター」、緊急時・24時間対応の緊急通報センターの「ログシステムセンター」の5部所に分かれて活動しています。

今回の拡充・強化は、定期修繕、日常的なクレーム対応を行う「アフターサービス部」を全国的に拡充・強化するものです。

「お客様相談本部」について

お客様相談本部

C S 管理部

(統括管理)

アフターサービス部

(定期補修、日常クレーム対応)

- ①首都圏地区担当
- ②西日本地区担当 (新設)
- ③東海地区担当 (新設)
- ④北海道地区担当 (新設)
- ⑤東北地区担当 (新設)

お客様相談センター

(各種相談窓口)

緊急通報センター

(緊急時・24時間対応)