

住まいのコンシェルジュサービスのご案内

株式会社プレステージ・インターナショナル

Service Introduction

[サービス]

企業サービスの究極を目指して・・・

プレミア・ホームアシストだからこそ実現する卓越したサービスをご提供

株式会社プレステージ・インターナショナルは、創業以来『お客様の不便や困ったこと』に耳を傾け、解決に導くという経営理念のもと、BPO(ビジネス・プロセス・アウトソーシング)事業を展開しております。企業とお客様を繋ぐ窓口としての大切な業務に当社のBPO事業のソリューションを広く活用できる優位性と、企業それぞれのニーズに合わせたサービスメニューのカスタマイズを実現できる独自性で高い評価を受けております。プレミア・ホームアシストは、当社グループの先行事業である自動車メーカー、損害保険会社向けのロードサービスや海外旅行者向けの日本語サービスで培ったノウハウを『住まいや暮らし』に関連した様々な企業と

そのお客様に向けて提供する新たな商品です。
人が多くの時間を過ごす居住空間がより快適なものとなるように、高いホスピタリティ精神で住まいのコンシェルジュを提供してまいります。

●一貫体制により実現する高いホスピタリティ

プレミア・ホームアシストは、お客様の「住まいや暮らし」に関するあらゆるニーズにお応えする「コンシェルジュサービス」。「NOと言わないおもてなし」を信条にコンタクトセンターでの問い合わせ受付からフィールドワークまで、プレミア・ホームアシストのスタッフが一貫して行うことにより、従来にない高いホスピタリティサービスを実現いたしました。

●貴社のお客様に最適なプランでカスタマイズ

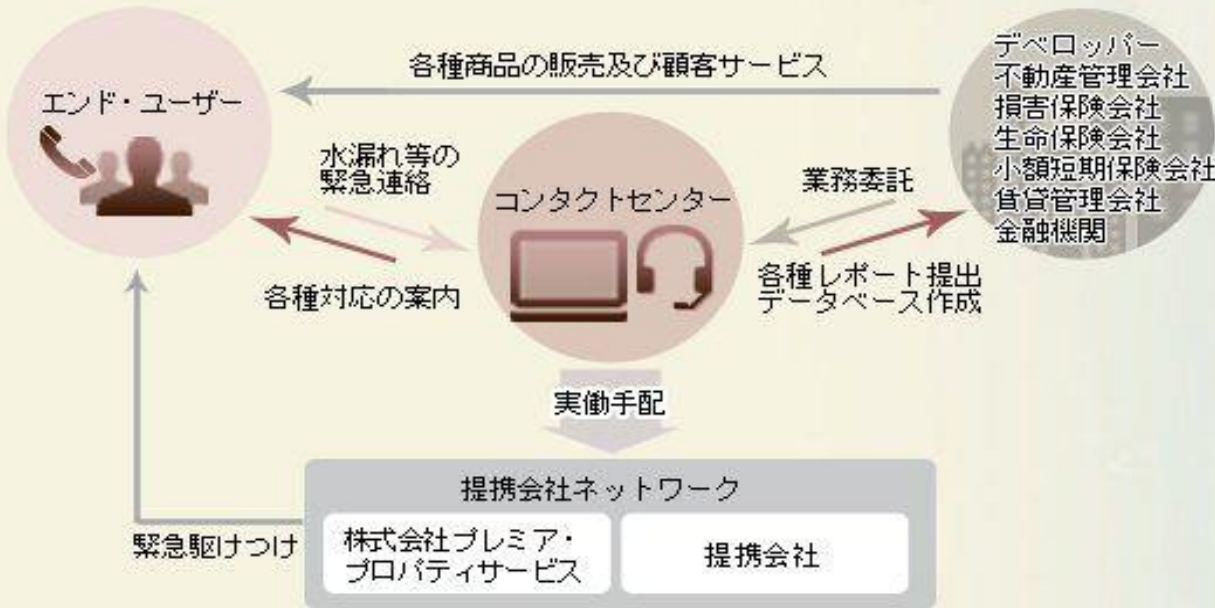
貴社のポリシーに沿って、お客様に最適なサービスメニューをご提案。企業ニーズに合わせたフレキシブルなカスタマイズプランをご利用いただけます。



Service System

[体制]

当社グループによるBPOインフラだからフォーメーションは自由自在。
貴社専用のサービス体制を構築いたします



About The Contact Center

[コンタクトセンターについて]

企業の顔・コンタクトセンターは、高品質なサービスを支える司令塔

● **24時間365日受付、即対応。プレミア・ホームアシストならではの安心のコンタクトセンター**

プレミア・ホームアシストのコンタクトセンター(秋田BPOキャンパス)は24時間365日、

お客様やクライアント企業からのお問い合わせに電話で対応いたします。

個人情報取扱企業としてISO27001を取得し万全のセキュリティ体制を有しております。

住まいや暮らしのアクシデントなど緊急事態に対しては、コンタクトセンターが司令塔となって状況を的確に判断し、

提携会社ネットワークを迅速に手配いたします。

● **高品質なサービスの提供を支える充実の研修・教育体制**

アクシデント発生時のお客様の対応には、最新の心配りができる熟練したオペレーションが不可欠です。

クライアント企業の顔として、独自の教育・研修制度で知識を高めた当社オペレーターが安心・信頼の対応をいたします。

● **お客様の声をデータベース化。レポート、課題分析、提案までをサポート**

コンタクトセンターに寄せられるお客様の声は、今後、貴社のマーケティングに大切な情報源となります。

プレミア・ホームアシストでは、それらをデータベース化し、結果報告するだけでなく、

課題分析・新たなビジネスソリューションのご提案も行っています。

About The Field Work

[フィールドワークについて]

ハイクオリティなフィールドワークのエキスパートが全国をカバー

● **出動拠点約1,860 (2014年1月現在)。47都道府県すべてを網羅した実働部隊のポテンシャル**

全国約2,100箇所の「住まいや暮らし」に特化した提携会社とのネットワークを構築。

集合住宅などが多い都市部には当社100%子会社のプレミア・プロパティサービスの拠点も配置し、連携して迅速なフィールドワーク(現場対応)を実現します。

● **提携会社のクオリティを管理する専門チーム**

プレミア・ホームアシストの提携会社は、すべて当社の専門チームが管理しています。

クオリティの高いサービスを安定してお届けできるよう、顧客満足度向上・業務内容などの研修を定期的に行います。

● **提携会社は独自の厳選基準でレーティング、出動優先度も設定**

プレミア・ホームアシストの提携会社は、過去の実績や顧客満足度向上への取り組み・技術など

当社独自の厳選基準でレーティングを行っています。

個人情報取扱いなどセキュリティにも万全を期した、貴社のお客様にふさわしい提携会社のネットワークを構築しています。

Provide Menu

[メニュー]

駆けつけサービスから提携会社への取次ぎまで

●サービスメニューについて

プレミア・ホームアシストのサービスの基本メニューは、24時間365日の緊急対応（エマージェンシーサービス）を中心として、大きく2つのカテゴリに分類されます。

サービスメニューをご利用いただける業種の例

- マンション・住宅デベロッパー、ハウスメーカー様
- 共同住宅管理会社様
- 賃貸経営・管理会社様
- REIT(不動産投資信託)物件管理会社様
- 損害保険会社、少額短期保険会社様

●カスタマイズプランについて

ファミリー向けの集合住宅、高齢者の多いレジデンス、居住区の地域環境などによって、提供すべきサービスは大きく異なります。

サービスメニューの構築には専任のスタッフを配置し、貴社の企業ポリシーやターゲット層、サービス対象の規模などに合わせた最適なプランをご提案いたします。



[サービスメニュー]

● エマージェンシーサービス

緊急を要する「水周り」や「鍵のトラブル」などのアクシデントに対し、迅速な応急作業を行います。また、全国に網羅した提携会社との連携により24時間、365日体制でおお客様の元へ駆けつけ、現場での対応を行います。

サービスメニュー内容

メニュー	サービス内容
水周り	■ 特殊部品を必要としない、現地での30分以内の応急作業を無料で行います。但し、部品交換が発生した場合の部品代及び、応急作業を超える作業は利用者の実費負担となります。
鍵	■ 玄関鍵、専有部内(トイレ、浴室、部屋)のドアの鍵の解錠、破錠作業を行います。 ■ 鍵の交換、再作成を希望、実施する場合は利用者の実費負担となります。 ■ 玄関ドアの解錠、破錠作業の際は、顔写真入りの身分証明書により、居住者の本人確認を必要とします。
ガラス	■ 事故、不注意によりガラスが破損した場合の応急処置を無料で行います。 ■ ガラスの詰め替えにかかる料金及びガラス代は利用者の実費負担となります。

※各サービスメニューは提供サービスの一例です。

● コンシェルジュサービス

高いホスピタリティ精神のもと、お客様からのご依頼に「NOと言わないおもてなし」を信条として、日常生活を快適に過ごせるよう、あらゆるご要望にお応えするサービスを提供いたします。

サービスメニュー内容

消耗品交換、粗大ゴミ搬出代行、リフォーム・小修繕、ハウスクリーニング、家具・家電修理・メンテナンス、引越し、レンタル用品、家事代行、パソコンサポート、医療機関・専門医紹介、訪問介護・入浴・看護・リハビリ、ペット郵送検診、カーヘルプ宅配便、衣類クリーニング、布団丸洗い・乾燥、毛皮保管、レンタカー、観葉植物レンタル、靴・バッグ修理他

※各サービスメニューは提供サービスの一例です。

About The Introduction

[導入について]

より高いホスピタリティの高付加価値サービスで企業バリューアップ

プレミア・ホームアシストは、貴社に代わって高付加価値サービスをご提供することを目的としたBPOソリューション。貴社の顧客満足度の向上と企業ブランディングの確立に貢献いたします。

企業差別化

高付加価値サービスを強みとした企業差別化を実現。貴社独自のサービス体制の構築をお手伝いいたします。

ブランディング

ご利用いただいたお客様の満足の声や、高付加価値サービスの実施そのものが、貴社のブランディングを構築していきます。

コアコンピタンス

付加価値サービスのアウトソーシングにより、商品開発、または販売などのコアコンピタンスを充実。更なる企業ポテンシャルが高まります。

プロパティ
マネジメント

「住まいと暮らし」という特化した分野のサービスであることから、資産のメンテナンスも視野にいたれた、プロパティマネジメントが可能です。

Introduction Case

[導入事例]

プレミア・ホームアシストのサービスは、ご利用目的や方法もフレキシブル
様々なフィールドで、様々なカスタマイズしてご利用いただけます。

● 共同住宅・分譲住宅などの管理会社様への導入例

管理物件のホームコンシェルジュサービス、24時間エマージェンシーサービスを盛り込んだワランティパッケージ。

● REIT会社様・投資法人様への導入例

管理物件のホームコンシェルジュサービスを中心に24時間エマージェンシーサービス、
フロントアシストサービス(賃貸契約、家賃の事などご質問に対する1次受付業務)を盛り込んだワランティパッケージ。

● 賃貸管理会社様への導入例

時間外や夜間休日の管理会社様代行のコールセンター業務。

● 保険会社様(火災、家財保険付帯サービス)への導入例

賃貸物件の鍵、水周り、ガラスの応急対応のワランティパッケージ。

● 賃貸オーナー様への導入例

入居率向上とCS向上を併せたワランティパッケージ。

● 家賃保障会社様への導入例

家賃保障とエマージェンシーサービスを盛り込んだワランティパッケージ。

Inquiry

【お問い合わせ】

資料請求、お問い合わせは、下記までご連絡下さい。

株式会社プレステージ・インターナショナル

プレミア・ホームアシスト担当 宛

〒102-0083東京都千代田区麴町2-4-1

TEL:03-5213-0820 FAX:03-5213-0221

E-MAIL:sales@premier-homeassist.com



F.A.Q.

[FAQ]

プレミア・ホームアシストに関するよくある質問にお答えいたします。

Q プレミア・ホームアシスト「ワランティパッケージ」とは何ですか？

A 区分所有建物の占有部分1戸あたりの業務委託料単価に、サービス対象戸数を乗じて業務委託料を予測算出する方法です。業務委託料にはコンタクトセンター運営費、出動費用などサービスにかかる費用全般が含まれます。

Q パッケージ商品しかないのですか？ 管理戸数が少ないのですが。

A ご要望に合わせた方法でのサービス構築が可能です。お気軽にご相談ください。

Q サービス開始までどの位の期間がかかりますか？

A サービスメニューの選定、対象戸数予測、業務フローの確立、インフラの準備を整えていきます。導入戸数にもよりますが、1ヶ月～2ヶ月位となります。

Q お客様のところへはどのような人が駆けつけるのですか？

A 当社100%子会社のプレミア・プロパティサービスを中心として、多能工と呼ばれる緊急の駆けつけ全般に対応できる提携会社や各専門の協力会社などが伺います。全国約2,100箇所のネットワークで迅速に対応いたします。

