



タニコーの企業力紹介・メンテナンス部

大手ハンバーガーチェーン・ コンビニともメンテ契約！ お客さまの安心・信頼を支える、 タニコーの“メンテナンス力”



大手ハンバーガーチェーン・
コンビニともメンテ契約！

タニコーが業務用厨房機器のリーディングカンパニーとして、長年愛されてきた理由——。

それは、常にユーザーのニーズを探り、その声に応える製品を造り続けてきたからにほかなりません。

でも、厳しい目を持つプロの調理人は、こうした優れた製品の提供だけでタニコーを評価してくれているわけではありません。プロの料理人たちがタニコーに信頼を寄せる大きな理由は、製品を売りっぱなしにせず、その後のメンテナンスにも力を入れるタニコーの姿勢を高く評価してくださっているのです。

今回の「タニコーの企業力」紹介は、タニコー製品が長く愛され、

信頼されてきた大きな理由である「メンテナンス」について、メンテナンス部の加藤弘部長にお話をお聞きました。

タニコーの高品質を支える 「メンテナンス力」

—— メンテナンス部の業務についてお聞かせください。

メンテナンス部は、その名前の通り、当社の製品をお買い上げになってくださったお客さまへのメンテナンスを担当する部門です。

業務用厨房機器は、保守・点検・修理といったメンテナンスが非常に重要です。私どものお客さまはプロの調理人ですから、製品の使用頻度が一般の家庭用製品とは全く違うので、どんなに優れた製品であっても、メンテナンスをせずにはずっと使い続けることはできません。消耗する部品もありますし、長い間使用しているうちには、不具合が出てくることもある。そんな時に、お客さまのもとにいち早く駆けつけ、修理などを行い、いつものように快適に、安心して使っていただける状態にするのが私たちメンテナンス部の使命です。

おかげさまで、「タニコー製品は高品質」との評価をお客さまからいただいております。私は、その高品質の中には、もしも何かトラブルがあった時にも、タニコーならば迅速に対応してくるという安心感、つまり“メンテナンス力”も含まれていると自負しています。

各営業所に 専門のメンテナスマンが常駐

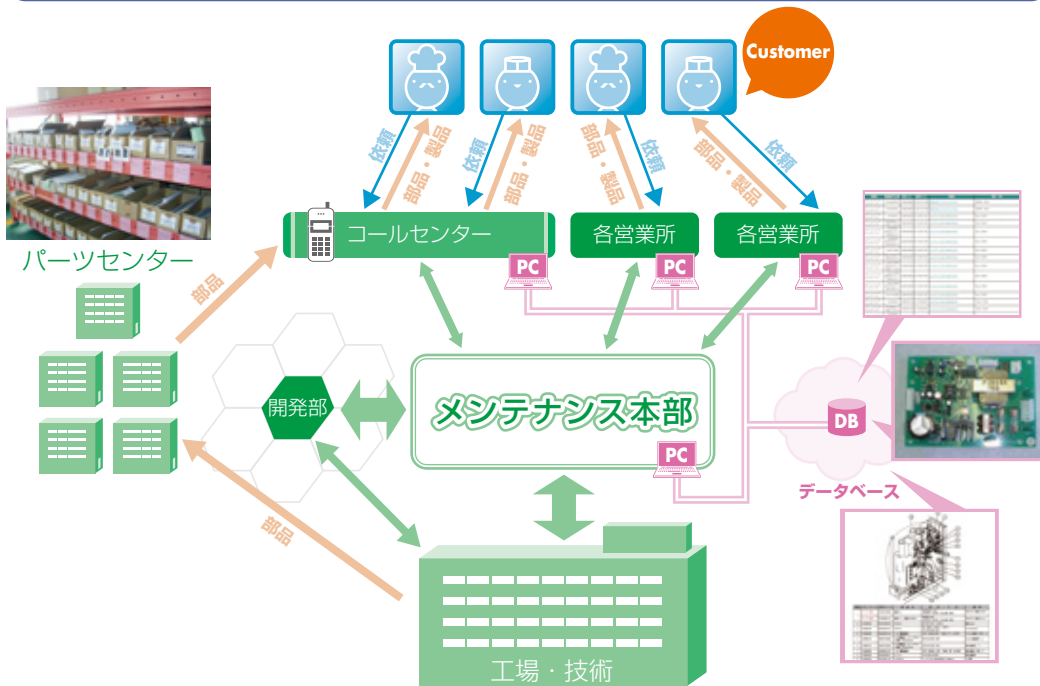
—— メンテナンス部の体制はどのようになっていますか？

タニコーは、ご存知のように全国に業界屈指のネットワーク網を持っています。その拠点は、営業だけで90を数えます。メンテナンスには、やはり迅速さが大切になりますから、お客さまからご連絡をいただければ、すぐに近くの営業所がその対応にあたることのできるわけです。

メンテナンス部では、基本的に全国の営業所にそれぞれメンテナンスのスペシャリストであるメンテナンス専門のスタッフを配しています。現在300名のメンテナスマン（一部協力会社も含む）がいます。もちろんこのメンテナスマンの育成にも力を入れており、月に一度、基本技術の習得や新たな製品のメンテナンスについてなど、技術講習会を開催しています。

また、メンテナンス部は、そうした人的な充実を図ると共に、膨大な製品の交換部品等の情報を統括する管理部門とも常に連携をしています。例えば、お客さまから故障のご連絡をいただいた場合、すぐに担当営業所のメンテナスマンが駆けつけ、部品交換が必要であれば、すぐに管理部門と連絡を取り、膨大なデータベースの中から必要な部品を選び、それを取り寄せるとい

メンテナンスネットワーク



DATA

タニコー株式会社
コールセンター
神奈川県川崎市高津区野川3666
044(751)6318

うことが最短の時間で行えるのです。

さらに、そうした修理部品搬送のスピード化を図るために、全国5か所に修理専門のパーツセンターを設置しています。メンテナンスマンがいくらスピードを意識しても、交換部品などの物流に時間がかかっているのは、お客さまをお待たせることになってしまうわけですからね。

メンテナンスで大切なことは、いかに早くお客さまの不安を取り除くことができるかということです。私たちのお客さまは、プロの料理人であったり、店の経営者であったりしますが、機械が故障することで全く商売ができないということもあるわけです。なので、少しでも早く不安を解消するということはメンテナンスの基本であり、生命線なのです。

その点では、タニコーならではのネットワーク網、各営業所に常駐する専門のメンテナンスマン、そして、そのメンテナンスマンがデータベースを持つ管理部门とダイレクトに、常に連携して動けるなど、タニコーメンテナンス部は万全の態勢を整えています。

タニコーのメンテナンスマンは 単なる修理屋にあらず

——メンテナンス事業の今後の展開についてお聞かせください



私どものメンテナンス事業は、製品をお買い上げくださったお客さまへのアフターサービスが基本だったわけですが、現在は、そのメンテナンスだけを売る、つま

り、保守・点検・修理の部分を企業と契約するといった新規事業も始まっています。

お客さまは、大手ハンバーガーチェーン、CVS(コンビニ)です。こうしたナショナルチェーンは、24時間、365日休むことのない営業スタイルの店舗も少なくなく、もちろんメンテナンスも非常に難しい。そうしたお客さまに、パートナーとしてタニコーを選んでいただいたことは大変光栄です。今後も、タニコーの他社にはない全国に広がるネットワーク、充実したメンテナンス体制などを生かして、メンテナンスビジネスは大きく広がっていくと期待しています。

タニコーのメンテナンスマンは、単なる修理屋ではありません。お客さまが今何に困っているのか、何を求めているのかを肌で感じることができる、お客さまの一番身近にいる存在です。タニコーが優れた製品を作り続けることができている一因は、そうしたお客さまの声を、メンテナンスマンが製品や修理を行う工場や製品開発を行う部門にきちんとフィードバックし、さらに新しい提案を行ってきたからです。顧客満足のために、メンテナンスも、工場も、製品開発も、全ての部門が密接な連携関係にある。それがタニコーの強み、お客さまから信頼いただいている所以なのだと思います。

タニコーは、製品を売りっぱなしにしない、呼べばすぐに駆けつけてくれる会社として、プロの調理人から全幅の信頼を得てきました。でも、顧客満足の追求にはゴールはありません。メンテナンスに関しても、もっともっと満足度を上げていかなければならないと思います。そのために必要なのは、やはり優秀なメンテナンスマンを育成することです。現在、メンテナンス事業拡大に伴って、メンテナンスマンの増員、組織力の強化を進めていますが、私は、今後メンテナンス部が大きく飛躍していくためにも、やはり人材の育成が柱となると考えています。今後も、タニコーの信頼を支えるメンテナンス部にご期待ください。