

新日本ウエックス(株)

# ホテル・レストラン業界の変化に 即応したサービス体制づくりで信頼獲得



代表取締役専務 廣瀬純平氏



“トータルテキスタイルレンタル&メンテナンスサービス”を提供する、新日本ウエックス(株)(本社・名古屋)は、ユニフォームレンタル、リネンサプライ事業を柱に、変化する市場ニーズに対応。ホテルなどユーザーからの信頼を一段と高めつつある。そのユニフォームレンタル事業にスポットを当てた。

問い合わせ先 東京 ☎03・3278・0381 / 名古屋 ☎052・691・8121 ☎0120・111・181 URL = <http://www.wex.co.jp>

## 進化が顧客満足につながる

新日本ウエックス(廣瀬社長)は、常に進化を続ける「トータル・クリーニング・マネジメント」で、クリーニング・デリバリー・レンタルが一体となったサービスを提供している。ユニフォームレンタル事業でも、このマネジメント力で、職場にクリーンな環境を提供し、衛生管理や労務管理の合理化、省力化を実現、トップクラスのホテル・レストランを含め多岐にわたる企業、そこで働く人たちからの信頼を獲得している。

進化を端的に示しているのが、業界初の「ICチップ」(RFIDタグ)システムの採用、さらには、ドイツ品質保証規格「RAL」の認証取得、生産(洗濯・乾燥・プレス)ラインの効率化など。

ICチップは、ユニフォーム1着ごとの管理を可能にし、インターネット上で回収・交換時期の確かな情報を提供することで、顧客満足の実現を果たしており、現在1

00万着のユニフォームに導入している。また「RAL」(05年取得)は、現在の日本(厚生労働省)の基準と比べ500倍もの厳しい規格(おしほり

など一枚につき、細菌数50個以下)となっており、食品産業用ユニフォーム分野で取得、一般細菌はもちろん、SARSや鳥インフルエンザの感染予防にも万全の体制をつくっている。クリーニングラインについては、繊維素材の変化やデザインの多様化といったユニフォームそのもののトレンドに対応して、クリーニングラインを従来の大型洗濯機から、小型機による効率的なラインに転換した。この素早い対応には、トヨタのTPSに範をとり、18年間続いてきたウエックス独自のWPS改善活動が力を発揮した。

同社代表取締役専務、廣瀬純平氏は、こうした時代の変化と、それへの対応について、次のように語る。「ホテル・レストランでは、オープンキッチンがブームになるなど、現場の環境が変わり、ユニフォームも、綿100%の白衣からアパレル系のファッショ性の高いものへ、そして素材も、ポリエステルなど薄地へと変わってきました。こうした変化への対応として、多様な製品、それぞれに適切な洗濯・乾燥・プレスができ、美しく衛生的な仕上がりを実現にする、小型機・複数型のラインをつくり、時間短縮・省コストなどを図っています」

ニーズの多様化への策として、

江東工場に、エグゼクティブ・ユニフォームラインを、ホテルにはランドリー工場を9カ所設置し、高級ホテル・レストランのニーズにも応えている。「アパレル化と、逆にシンプルなもの(バックヤードなど)とのコスト二極化傾向がみられ、われわれとしてもターゲットを明確にしたアプローチを心掛けています」(廣瀬氏)とも言う。

リーマン・ショック以後、長引く不況の波に飲み込まれて、積極的な投資は影をひそめているホテル、外食産業企業だが、廣瀬氏は、「コンセプトを明確にし、顧客ニーズを先取りできるホテルは、ユニフォームについても、積極的にリニューアルを実施していく姿勢があります。そういうホテルに説得力のある提案をしていきたいと思っています」としている。

すでにP&A(アイパッド)を使って、クロス、ウエディングドレス、卓上花のレイアウトなど、婚礼会場の360度イメージを取り込み、ホテル館内なら会場にいたくともプランナーが顧客と一緒に6万通りのコーディネートを用意できるアプリを独自に開発し、営業活動を始めている。時代の変化を的確に把握。常にビジネスを進化させる…これが新日本ウエックスの真骨頂と言える。