

# INTERVIEW

丹青社では『店舗・施設の不要なメンテナンスを撲滅する』をコンセプトに、店舗の一生涯をサポートするファシリティライフサポート(以下、FLS)を提供しています。メンテナンス&リペアという従来の枠を越え、丹青社が培ってきた技術と専門性を活かして挑戦を続けるFLS部のインタビューをお届けします。

## 「スピード・コスト・クオリティ」を追求し、 店舗の一生涯を支えるパートナーであり続ける。



高須 智文(左)

商空間事業部 FLS統括部 FLS部 部長

1990年に丹青社へ入社し、制作や購買、推進や管理部門などを経験。SE事業部の立ち上げ時から全国にチェーン展開する店舗の内装を手掛けるなど、さまざまな経験を持つ。2017年にFLS部を立ち上げ、部長に就任。技術営業や多店舗展開を経験にメンテナンスリペア事業を推進中である。

越井 大輔(右)

商空間事業部 FLS統括部 FLS部 CC課 課長

2019年に丹青社へ中途入社。前職での施工管理経験を活かしながら、より幅を広げるためにFLS部へ所属し、課長として今期、約2万件の緊急リペア対応を見据えて業務を推進中。将来的に5万件以上対応できる体制を視野に入れながらチームマネジメントにも携わる。

## 01 お客様と社員、どちらの満足度も高めるためにFLS部が発足

**高須** FLS部の立ち上げには二つの側面がありました。一つは、お客さまに対して「スピード・コスト・クオリティ」を全て叶えるサポート体制を整えること。そして、丹青社の社員への負担を減らし働き方改革へつなげること。FLS部が立ち上がる以前は、店舗のメンテナンスやリペアに関しては社内の営業が個人で連絡を受けて対応していました。しかし、全国にチェーン展開している飲食店やコンビニエンスストアなどの場合、24時間365日いつメンテナンスが必要になるかわかりません。お客さまの要望に高いレベルで応えつつ、社員の負担を減らすために、FLS部を専門部署として立ち上げました。

**越井** 「スピード・コスト・クオリティ」は、現在もFLS部が最も大切にしている価値観です。お客さまが「今困っていること」に対して、スピード感を持って対応する。その上でコストもクオリティも両立していく。特に私は緊急リペアを主に担当しているチームを指揮しているので、この三つは常に意識しています。

## 02 丹青社の強みを活かし、事業領域を広げる。

**高須** 現在は東京と大阪の拠点に加え、3箇所にコールセンターを構え、24時間365日体制でメンテナンスを受け付けています。お客さまと社員の満足度をどちらも高めていくために、依頼から作業完了までの流れをシステムで見える化し、属人化せずに対応できる仕組みも整えました。仕事の流れも全てフロー化し、社員が長く経験を積めるような環境づくりに注力しています。

**越井** 丹青社のFLS部として、「スピード・コスト・クオリティ」のうち「クオリティ」は特に他社差別化になりうる強みだと考えています。お客様からの期待に応えるだけでなく、超えていくことで独自性を発揮していきたい。特に内装についてはメンテナンスといえど、仕上がりの綺麗さや美しさにはこだわるようにしています。

**高須** 「安心感」をいかに提供できるか。それがFLS部の使命であり強みだと思っています。他社と比較して高コストだったとしても、それに見合うだけのクオリティとサービスを届けることで「丹青社のFLS部に頼んでおけば安心だね」と言われるような存在を目指しています。

**越井** また今期からは、大きなプロジェクトとして、定期点検サービスを開始しました。現在は大手ファーストフードチェーン全国850の直営店に対して定期点検を実施しています。年間件数で言うと3,000件ほどになりますね。空調や外看板、外灯等の点検などをトータルで提供しています。

**高須** 越井さんの課で担っている定期点検に加え、推進課では計画工事というサービスも提供しています。丹青社の本業で請け負うには小回りが利きづらく、メンテナンス会社では業務範囲が広すぎる……というような、隙間にあるニーズにFLS部として応えています。具体的な事例としては、ドミノ・ピザさまの約530の店舗において、生地をつくるミキサー機の動力工事を担当しました。



ドミノ・ピザ計画工事の一例。事業戦略に伴う生地用ミキサー設置のため、電力会社への契約容量の変更申請や電源設置工事などにも対応。多店舗にわたる店舗投資計画にも一括して対応できる。

## 03 世の中に欠かせない存在として、業界ナンバーワンを目指す。

**高須** 丹青社が手掛けている空間のほとんどは、お店やホテルやミュージアムなど、非日常を味わう場所です。せっかく休日に遊びにきたのに、水漏れでお休みだったとか、空調が壊れていて楽しめなかったというようなことがあると、悲しい思い出になってしまいますよね。そういった体験を少しでも無くすことが、FLSが目指していく未来だと思っています。

**越井** 幸いなことに、FLS部はコロナ禍でも売り上げが落ちませんでした。つまり、それだけ世の中に欠かせない仕事だということ。これからもさまざまなお客さまのご要望に応え、期待を超えていけるよう、組織体制や仕組みをブラッシュアップしていきたいです。結果的には「空間のメンテナンスといえば丹青社」というところまで持っていきたいですね。

**高須** 『不要なメンテナンスを撲滅する』というコンセプトの通り、壊れたものを直すだけでなく、店舗の資産管理・運用に寄与できるような存在を目指していきます。そのために、データ活用をより強化し、目標を持って事業を推進していく。せっかくやるからには業界ナンバーワンを目指して、丹青社だからこそ提供できるメンテナンスのかたちをつくり上げていきたいです。



## TOPICS

直近で下記ニュースリリースを配信しました

### <ニュースリリース>

こちらから詳細を  
ご覧いただけます

#### ■ 2024.05.08 配信

##### 丹青社、国土交通省「令和6年度PPP協定パートナー」に初選定 ～個別相談パートナーとして、PPPの普及・啓発に貢献～

丹青社は、国土交通省によりPPP/PFI(※)の普及・啓発を行う「令和6年度PPP協定パートナー」の「個別相談パートナー」に選定されました。当社が「PPP協定パートナー」に選定されるのは、今回が初めてとなります。

「PPP 協定」とは、国土交通省が地方公共団体におけるPPP/PFI の推進を図るべく民間事業者と締結するもので、協定を締結した事業者は「PPP協定パートナー」として、セミナーの開催や個別相談、データベースの提供を通じ、PPP/PFIの普及・啓発を行います。

今後も、人々の豊かな交流を促すとともに、産業・経済活動の活性化や、多様で豊かな文化の創造・発信・継承を通して、地域・社会の発展へ貢献してまいります。



#### ■ 丹青社について

「ここを動かす空間づくりのプロフェッショナル」として、店舗などの商業空間、博物館などの文化空間、展示会などのイベント空間等、人が行き交うさまざまな社会交流空間づくりの課題解決をおこなっています。調査・企画から、デザイン・設計、制作・施工、デジタル技術を活かした空間演出や運営まで、空間づくりのプロセスを一貫してサポートしています。

社名 : 株式会社丹青社  
所在地: 東京都港区港南1-2-70 品川シーズンテラス19F 〒108-8220(本社)  
創業 : 1946年10月  
資本金: 40億2,675万657円(2024年1月31日現在)  
上場 : 東京証券取引所プライム市場(証券コード:9743/業種名:サービス業)  
URL : <https://www.tanseisha.co.jp>

本ニュースレターに関するお問い合わせ・取材のご依頼

株式会社丹青社 広報室 担当:石綿、寺戸

Mail: [pr-staff@tanseisha.co.jp](mailto:pr-staff@tanseisha.co.jp) Tel: 03-6455-8115

お問い合わせフォーム: <https://www.tanseisha.co.jp/contact/pr>