

～ リロバケーションズ さらなる会員様満足度の向上に挑戦 ～

業界初『施設評価制度』導入

報道関係者各位

株式会社リロ・ホールディング
株式会社リロバケーションズ

総合福利厚生サービスの最大手 株式会社リロ・ホールディング（東京都新宿区 代表取締役社長 中村 謙一）のグループ会社、リロバケーションズ（リロ・ホールディング 100%出資）は 2004 年から事業を開始した会員リゾートクラブ「ポイントバケーションリロ（PVR）」において 2013 年 1 月より、会員様満足度の更さらなる向上を目指し、「PVR施設評価制度」を本格導入いたしました。

リロバケーションズは、全 14 施設別に会員の皆様の評価に基づき評価ポイントを算出してまいります。さらに、この評価ポイントは会員向けに発行される会報誌「Stayle（ステイル）」等に公開され、会員の皆様と共有いたします。その他、会員の皆様のご意見ご要望等を積極的に取り入れることで、これまで以上にサービスレベルの高い施設運営体制を構築してまいります。

また、会員制リゾート業界において、こうした「施設評価制度」の導入はリロバケーションズが初めてとなります。

当評価制度は、全会員様にご宿泊ごとに①ハード面（客室、共有部）および②ソフト面（接客、情報提供）の両面の評価をしていただきます。評価イメージは以下の通りです。



会報誌&会員専用WEBサイト「Stayle」より

当制度導入による主な期待効果として以下2点が挙げられます。

【「施設評価制度」導入による期待効果】

1. 各施設の顧客満足度を可視化することで、従業員の意識も高まりサービスレベルの向上が図れること
2. サービス向上が、体験宿泊をされた一般のお客様に対する安心感や満足感繋がり、最終的に入会の動機付けになること

当制度は、リロバケーションズ全社員と全会員様が協力して快適な施設を創り上げていくという、まさに会員様参加型の新しい取り組みです。

最後にリロバケーションズの使命である「かけがえのない家族との大切な時間をご提供すること」を実現するために、今後もお客様満足度を向上させていくと共に、多くの人々に別荘を持つ喜びを感じていただけるよう努力してまいります。

【 企 業 概 要 】

■株式会社リロ・ホールディング

□所在地：〒160-0022 東京都 新宿区 新宿 4-3-23 内田ビル 9 F

TEL：03-5312-8791 FAX：03-3225-9714

<http://www.relo.jp>

□設 立：1967年3月

□資本金：2,667百万円

□事業内容：・海外リロケーション事業

・国内リロケーション事業

・福利厚生事業

・リゾート事業

□代表者：代表取締役社長 中村 謙一

■株式会社リロバケーションズ

□所在地：〒160-0022 東京都新宿区新宿 4-3-23 内田ビル2F

TEL 03-5312-8700 FAX 03-3225-9713

<http://www.pvr.jp/relo01/>

□設 立：2004年10月1日

□資本金：100百万円

□事業内容：ポイント制タイムシェアリゾートの運営

□代表者：代表取締役社長 花岡 聡

《当プレスリリースに関するお問合せ》

株式会社リロ・ホールディング

広報マーケティング室室長：小山

〒160-0022 東京都新宿区新宿 4-3-23 内田ビル 9 F

TEL：03-5312-8791 FAX：03-3225-9714

e-mail：k.koyama@relo.jp