

# 直接のやりとりで顧客との信頼関係を深め、口コミや紹介で拡大 従業員との価値観の共有・信頼関係も重視し、サービス水準を維持向上 株式会社お掃除でつくるやさしい未来（福岡県春日市）

## 取組の背景・課題 - 「自宅の汚れ」を他人に見せることになるハウスクリーニングでは、顧客からの信頼がないと長く続かない

- ・当社はtoB事業としてビルやマンションの清掃、toC事業としてハウスクリーニングやチャイルドシートクリーニング等を展開。自らを「『お掃除』の会社ではなく『やさしい未来』をつくる会社」と表現し、「『お掃除』を手段として、わたしたちが生活している地域が自分たちが暮らしたくなるような、やさしい街へ世代をこえて育てていくこと」を経営の指針としている。
- ・ハウスクリーニングは「自宅に人を上げる」「自宅の汚いところを見せる」ため、顧客からの信頼が最も求められるサービス。ネットで大々的に広告をしている企業もあるが、長期的にリピーターとして利用してもらうためには、顧客と強い信頼関係を構築する必要がある。
- ・当社は子育て等、家庭の事情を抱えた人も力を発揮できる就業環境を整備しており、その一環として「オフィスレス」も推進。外部からは一見すると従業員に目が届かなくなると思われがち。実際のサービス提供者である従業員との信頼関係を構築し、サービス水準の維持・向上する必要がある。

## アクション B-1 (2) 顧客ロイヤリティの向上

### 顧客とのダイレクトのやりとりを重視

- ・清掃の依頼・報告、クレーム等は、顧客と社長との間で直接メッセージのやりとりをしている。直接やりとりすることで、清掃に対する満足度も直接感じ取ることができる。
- ・直接のやりとりを通じてリピーターを獲得し、一部の顧客からは定期的な巡回契約も受けている。また「信頼できる業者」として口コミ等で広がり、新たな顧客獲得につながっている。
- ・ホームページやSNSでの新規顧客獲得のための情報発信には力を入れていない。ハウスクリーニング事業は、サービス提供地域の拡大はあえて考えていない。

### 従業員との信頼関係も重視

- ・実際に他人の家に上がって作業するのは従業員であり、安心して任せられる、信頼できる人材でなければならない。このため、当社の考え方や働き方を理解し、自分の家を掃除して気持ちよくなるような感覚で従事してくれる人、価値を共感でき信頼できる従業員であることを重視している。
- ・子育て中の従業員は、生産者であるとともに消費者であり、チャイルドシートクリーニング事業は従業員のアイデアから生まれた。顧客がスタッフになってくれることもある。仕組みだけを意識した経営ではなく、居心地の良い会社であることが大事だと考える。
- ・現場スタッフとはスマホで交換日記のような報告書のやりとりしている。
- ・これらの取組の中で生まれる信頼関係や満足が「現場力」の向上につながり、結果として顧客からの信頼獲得にもつながっている。

## 取組効果

- ・顧客ロイヤリティの向上につながり、リピーターを獲得している。
- ・従業員との信頼関係構築を通じて「現場力」を高め、結果として高いサービス水準を実現している。



同社ホームページ  
これ自体に力を入れているわけではないとのこと

## ポイント

- ・顔の見える関係で顧客からの信頼を獲得
- ・従業員との信頼関係、満足度を高めることで、結果として顧客サービスも充実

## 株式会社お掃除でつくるやさしい未来

<http://osouji-mirai.com/>

所在地：福岡県春日市

従業員数：約60名（2021年12月現在）

【公表日：2022年3月14日】