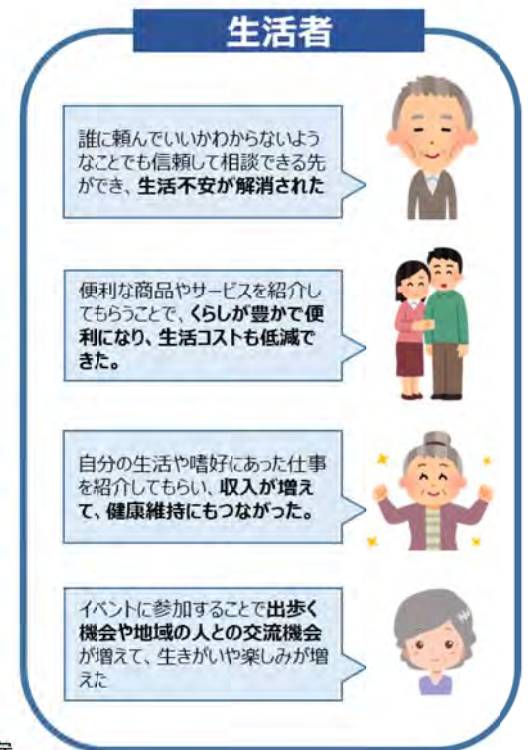
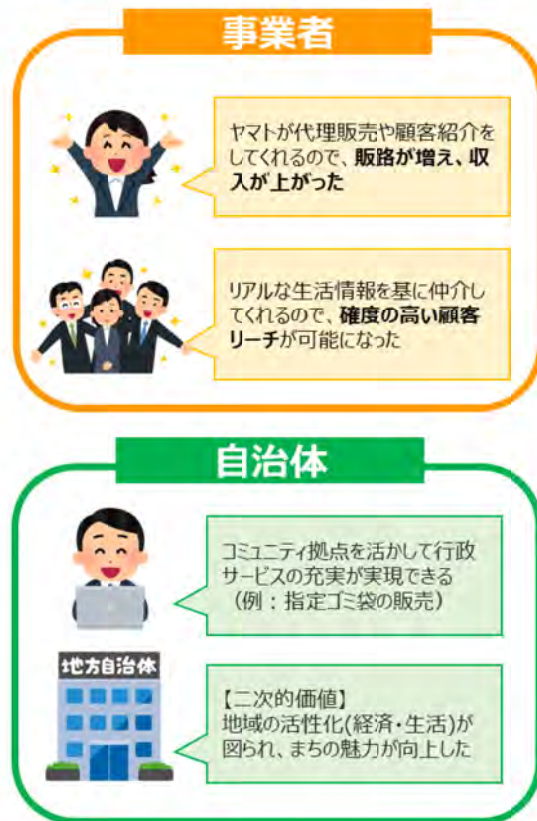


# 暮らしのご相談 窓口スタッフ「コンシェルジュ」

様々な地域リソースと生活者を繋げるコーディネート機能をリアルで提供することにより、デジタルを補完し、多様なサービスのワンストップ化

## ■ 地域に創出される価値の例



- イエナカやデリバリーを含めたくらし全般のご相談を承るスタッフ (ネコサポステーションに1~4名常駐)
- 顔の見える関係性で生活者一人ひとりに寄り添いながら、各種サービス提案をご提案
- 各種生活相談受付 (家事代行サービス提供等)、宅急便・買いまわり受付、物販販売、手荷物預かり (手ぶらショッピング)、ペーパークーポン貸出、ポーター業務、インフォメーション機能、地域のその他サービス・情報発信などを行う
- 地域住民の積極採用を行うことで地域就労の促進を図る  
→ 認知症サポーター研修や脳活性化エクササイズインストラクター資格、プリマサイトアンバサダー資格等を入社後取得



# ネコサポのラストワンマイルを支える「キャスト」

セールスドライバーと別働隊で多様な業務に従事するスタッフの配置により、お客様のニーズに応じたサービスを機動力と柔軟性をもって提供

## 【キャスト概要】

- ・ネコサポの買い物系サービスのお届けや家事サポートサービス等を提供するスタッフ（各エリアに、5～10名配置）
- ・主に、セールスドライバーからの職種変更者や、本格的な家事代行を提供するヤマトホームコンビニエンスのライフアテンダーで構成
- ・新サービス開発やパートナーとの連携案件を推進するために不可欠な、稼働設計や稼働時の作業内容の柔軟性がセールスドライバーと比べて非常に高い



キャスト専用車両「ネコサポカー」



買い物系サービスのお届け



家事サポートサービスも提供



## 参考. お客様からのご支持

ネコサポステーションをご愛顧いただいている多くの会員様からスタッフが、賛辞のお言葉を頂戴している。

自宅内でも転倒する事が多くなり、1人での生活が困難になった為に転居を決めました。

転居先の町に『ネコサポ』がない事が非常に残念です。

きっと、あなた達を求めている人はたくさんいて、今後も求める方は増える一方だと思います。

一日も早く全国にネコサポができるように頑張ってくださいね。

日々老いていく事を感じながらもあなた達がいてくれたおかげで、

私はこの町でここまで生きる事が出来ました。

本当にたくさんの事に手を差し伸べてくれて助かりました、ありがとうございます。

(80代女性、2019年9月)

私自身世田谷に86歳になる親がいて、元気な間は出来るだけ一人で暮らしていきたいという

本人の希望もあり一人で暮らしています。でも最近ではコロナで身内が訪ねる事も嫌がって、

メールも読めないと言い、電話もタイミングが合わないと言われ毎日心配しています。「あんしん

ハローライトプラン」はWi-Fi不用、工事不用でとても良いサービスだと思いました。ネコサポが

利用出来るエリアは松戸と多摩だけのようですが、これからエリアは増えていく予定でしょうか。

世田谷でも使える様になったら是非考慮してみたいと思っています。

(50代女性、2020年12月)



## 【サービス例】 買い物系サービス（当日配送サービス）

近隣スーパー/商業施設内テナントと連携した、即日お届けの買物便  
生活者の**買い物利便の向上**はもとより、  
スーパー/各種テナントにも**売上増のメリット**を感じて頂ける取組み

### ■「当日配送サービス」内容

（背景）

・生活者の買い物行動に対するニーズは、受注代行から配達までを担うサービス（ネコサポ多摩PoCでは、月間利用件数120件）よりも、「**買い物はリアル店舗がいい。帰りの運搬だけサポートしてほしい**」という声の方が圧倒的に多く、さらに「**複数店舗で購入したものを、ひとつにまとめて送ってほしい**」という要望が多数ある。

（内容）

・複数店舗をお客様ご自身で買いまわって頂き、ネコサポで発送して頂くことにより、**ワンストップでご自宅まで配送する**

（特徴）

・複数店舗でのお買い上げ品を一つにまとめてお届け  
・お客様での梱包作業が不要 ・即日お届け（エリア限定）

（提供価値）

来店客の声



今までは買い物に出かけたら、一度荷物を家に置きに帰らなければいけなかったけど、**買いまわり便（当日配送サービス）**があるからそのまま次の用事に行けて便利。複数の店舗で買ったものが**ひとつにまとまっている**のもよい。

地域商店様の声



買い物便の**受付作業**は、物流のプロじゃないので**地味に大変**。買いまわり便があることで、**来店客の購入単価も上がって、売り上げ増につながっている**。

### ■ 事例

＜グリナード当日配達（グリナード永山店）＞

○ 京王/小田急永山駅隣接のショッピングセンター「グリナード永山」内の各店舗でお客様が購入された商品をまとめて、当日中にご自宅までお届けするサービス

○ 利用料金：200円/個（プライオリティ、常温）  
300円/個（プライオリティ、冷蔵）  
400円/個（一般、常温）  
500円/個（一般、冷蔵）

\* 「プライオリティ」

⇒ご高齢の方（70歳以上）、お体の不自由な方、妊娠中の方、お子様連れの方（1歳未満）

○ 月間利用個数 **800個超**



買いまわり便配達時にキャストがお客様とコミュニケーション





## 【サービス例】イエナカ（生活サポート）サービス

安心・信頼して何でも頼める「暮らしの便利屋」としてキャストが、  
ドライバーと連携しながら地域密着で家事代行サービスを提供

多摩のパイロット店で提供しているサービス

### <家事サポート>

- 普段のちょっとした事など、短時間でも、すぐに気軽に頼める簡易メニューと、日常のお困りごとから、季節の変わり目などに、プロの専属スタッフが提供する本格メニュー
- 簡易メニュー 利用料金 1,000円～  
(水周りの簡易清掃や家財・不用品整理。15分単位)
- 本格メニュー 利用料金 応相談  
(エアコンクリーニング、水回りクリーニング等)
- 月間利用件数平均 : **約150件** (簡易・本格計)

#### 簡易メニュー

お部屋の掃除機掛け



1部屋1,500円(税別)～

電球交換



1ヶ所1,000円(税別)～

#### 本格メニュー

エアコン分解クリーニング



120分15,000円(税別)～

### 地域と連携した発展系サービス（事例）

- **特殊詐欺防止装置（自動録音機）設置サポート**  
多摩市が推進する、特殊詐欺対策の自動通話録音機の貸出し施策に対して、自分で設置が難しい方を対象に、ネコサポで無料設置サポートを実施（2019年7月～）。
- **ふるさと納税返礼品（家事サポート+見守り）**  
多摩市のふるさと納税返礼品として、市内居住者向けの家事サポートサービスと、簡易な見守りとしての作業レポートの提供をセットにして提供
- **ゴミ出し支援サービス**  
事前予約にて回収日前日に自宅から集積場までゴミ捨て場まで、代わりにお運びするサービスを実施(2019年9月～)

※病院への立ち寄り送迎や処方薬のお届け等は、ニーズが多いが法規制等で対応しきれていない。



## 【サービス例】コミュニティ・生活相談の「場」

### 事業者様や住民と連携したイベントを開催し、地域コミュニティ活性化に寄与

#### <コミュニティ>

- 地域で活動される団体や事業者様によるサービス提供の場として活用（ヨガ教室、手芸教室、音楽会、など）
- 全国区の事業者様が、マーケティングも兼ねて（地域ではあまりない）イベントを開催（健康食品試食会など）
- スマホ使い方相談会など「専門店は敷居が高い」と思われがちなテーマについて、学ぶ・実践する機会を提供
- イベント参加者数 **200名/月**（2019年度平均）
- 来店客のべ数 **8,000名/月**（2019年度平均）
- 連携イベント例（パートナー）
  - ・「コーヒー淹れ方講座」…タリーズ様
  - ・「ファンケル銀座バスツアー」…ファンケル様
  - ・「メルカリ講座（出品体験）」…メルカリ様
  - ・「スマホ相談会」…au、docomo地域代理店さま
  - ・「相続相談会」…多摩信用金庫さま
  - ・「池坊 華道教室」…地域の華道の先生
  - ・「ヨガ教室」…地域のヨガ教室の先生
  - ・「手芸教室」…地域の手芸サークルの皆様

#### ■ イベント例

##### 健康促進・コミュニティ

ウクレレ英語ママ友カフェ



脳と体のエクササイズ



##### 暮らしに役立つ情報・サービス

フリマサイト使い方講座



“栄養”がテーマの相談会

