

【サービス例】事業者等と連携したサービス

ネコサポでは、技術革新や政策による新しい「安心・便利」を、事業者と連携して、地域の生活者へお届けするという付加価値を創出している

<CtoC フリマアプリ（例：メルカリ様）>

- 「聞いたことはあるが、面倒そう、難しそう」というステータスの生活者が多く、他方でネコサポのお客様は、家族構成の変化等で部屋やモノの整理がお困り事のニーズとして顕在化。
- そのような方々へ、ネコサポのスタッフがメルカリからの指導・協力のもと、「メルカリ講座（体験会）」を、地域から集客して実施。
- メルカリ様はユーザー増、**お客様はコミュニティを含めた「楽しみ」と「利便性」を享受**、ネコサポは店頭への集客機会と、デリバリーの発送増や資材販売に繋がっている。



<電力小売り切替支援（例：エネチェンジ様）>

- 生活者は「なんとなく不安、面倒」という理由から、「大手電力会社のまま切り替えていない」という人が90%
- ネコサポが、対面で不安を解消しながら、価格メリットを訴求し、ご要望があれば切り替え手続きを支援。



<図書返却サポートサービス（例：多摩市役所様）>

- ネコサポ内に、多摩市内の図書館で借りた図書の返却ポストを設置。市民の利便性向上、返却率の向上等を図る。



<見守りサービス（例：ハローライト様）>

- 宅内に設置したIoT電球が一定時間点灯/消灯しない場合、指定先にメール発信され、必要に応じてネコサポスタッフによる訪問や地域包括支援センターに連絡を行う仕組み。住民が安心して快適に暮らせる街づくりへの寄与を図る。



<農産品直販サービス（例：やさいバス様）>

- 様々な地域で収穫された農産物がネコサポステーション3店舗及び無印良品銀座店を受取拠点として購入できるやさいバスのシステムと当社の宅急便ネットワークの連携による農産品の市場外流通の活性化を図る。





見守りサービス あんしん ハローライトプラン

こんなお悩みにお応えします

| | | |
|---|--|--|
| ご高齢の方 1人暮らしで不安 安心して暮らしたい もしもの時に備えたい 高額なサービスは使えない | ご家族の方 離れて暮らす親が心配 何かあっても気付けない すぐに訪問できない 毎日電話するのは大変 | 介護事業者 福祉関連団体の方 人材不足が深刻 コロナの影響で対面での声 掛けや見守りが減っている |
|---|--|--|

見守られる側、見守る側どちらの安心にも繋がります

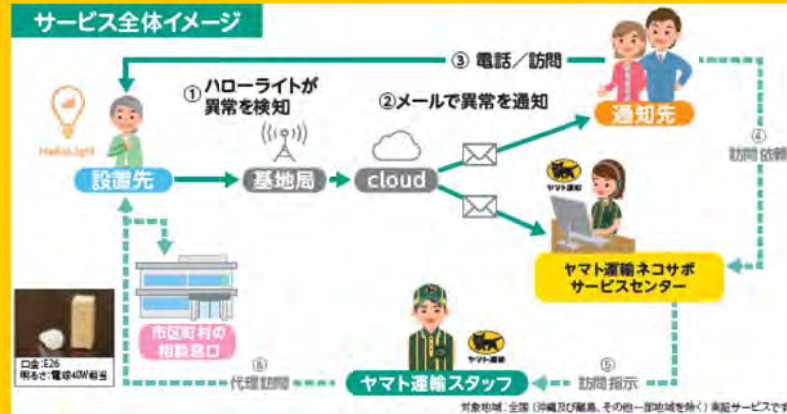
| | |
|--|--|
| 1 ご自宅の電球と交換するだけ! LED電球と通信機能が一体になった「ハローライト」が点灯/消灯を24時間計測し見守ります。 |  |
| 2 メールでお知らせ! 電球に点灯/消灯の動きが無い場合、事前に設定した通知先へメールでお知らせします。 | |
| 3 訪問確認と地域連携! 異常時にも通知先のご依頼に応じてスタッフが設置先を訪問。必要に応じて地域包括支援センター等と連携し対応します。 | |

あんしんハローライトプランの 3つのメリット!

| | |
|--|---|
| メリット 1 らくらく設置でカンタン利用 電球を交換するだけでご利用頂けます。Wi-Fiなどの通信機器も工事もコンセントも不要です。特別な操作もありません。 <small>※設置場所の通信状況によってはご利用できない場合があります。 ※調光用のソケットにはご利用できません。 設置は当社スタッフが対応します。</small> |  |
| メリット 2 お手頃な月額料金 月額 980円 (税込 1,078円) <small>※お支払い方法はクレジットカード払い、または代金後払い(コンビニエンスストア・郵便局)を選択いただけます。 ※後払い手数料はお客様負担となります。(税込209円) ※契約期間は毎月1日~月末となり、前月15日に自動更新となります。 ※日割りでの計算はできません。</small> | |
| メリット 3 充実のサービス内容 ハローライトの設置から日々の使用状況管理、異常時の代理訪問まで初期費用・追加費用無しで標準対応いたします。 <small>※代理訪問は通知先から依頼を受けた場合に限りです。(依頼受付時間9:00~18:00) ※異常通知のために事前に事前にメールアドレスの登録が必要です。 ※ご利用者の身体・生命の安全を保障するものではありません。 ※本サービスは警察署法に抵触する行為は一切行いません。</small> | |


ヤマト運輸

サービス全体イメージ




ご利用者の声

新型コロナウイルスの影響で親を訪問しづらい中で、会えなくても安否の確認が出来るので安心できる。
(ご家族さま/40代男性)

子どもと離れての一人暮らしで不安を抱えていたが、何かあれば連絡や訪問してもらえるので安心して生活できる。
(ご利用者さま/80代女性)

地域の見守り人材が不足している中、日々の見守りと異常時の初動対応をしてもらえるのはとても助かる。
(地域包括支援センター職員さま)

お申し込み方法

| | |
|--|--|
| ①お申し込み専用サイト お手持ちのスマートフォン等で下記よりお申し込み専用サイトへアクセスしご登録ください。 お申し込み専用サイトはこちら ⇒  | ②お申し込み用紙 お申し込み用紙でも承ります。ヤマト運輸営業店またはセールスドライバーにお申し付けください。 <small>※お申し込み用紙の場合、お支払方法は代金後払い(コンビニエンスストア・郵便局)のみとなります。 ※後払い手数料はお客様負担となります。(税込209円)</small> |
|--|--|

ご利用開始までの流れ お申込み後、約1週間程度でヤマト運輸より設置日についてご連絡いたします。

①
お申込み登録

②
設置日調整

③
設置/通信確認

④
ご利用開始

 ヤマト運輸株式会社 ネコサポサービスセンター

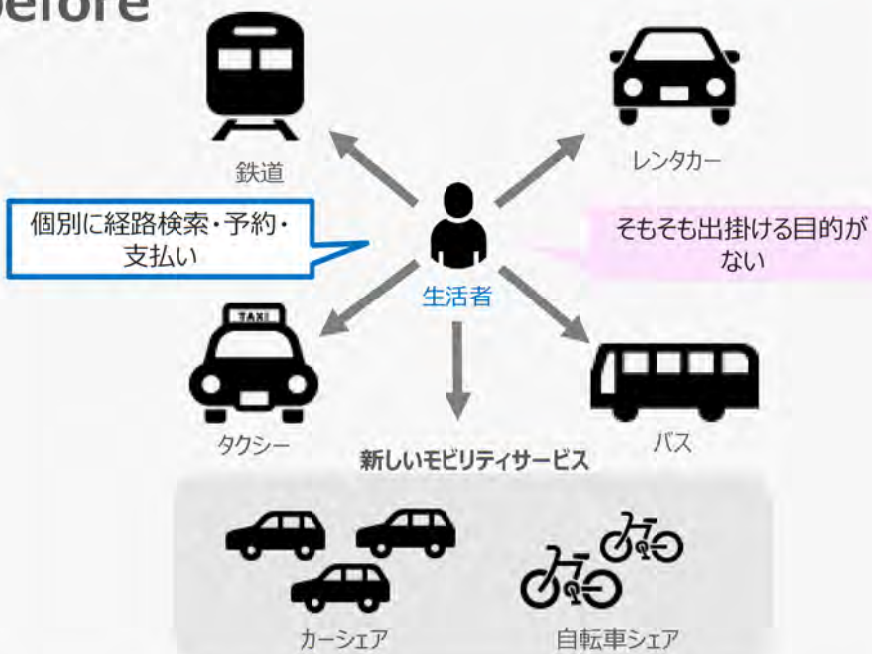
〒206-0032 東京都多摩市南野1-2-2 受付時間9:00-18:00 年中無休(※年末年始を除く)

フリーダイヤル **0120-545425**

【サービス例】「移動外出支援サービス」(構想中)

生活者が各モビリティサービスに個別にアクセスするのではなく、
利用者視点に立ち、あらゆる交通手段を統合し最適化を図ることで、
シームレスで快適な移動体験をリアルでもコーディネートする(MaaS概念)

before



提供価値

- <生活者> 快適な移動サービスの享受、マイカー所有からのコスト削減
- <事業者> 来店者数の増加に伴う消費活動の活発化→売上向上
- <自治体> 都市の渋滞・環境問題や交通事故の減少

After



地域包括支援センターとの連携事例

家事サポート提供のお時間にインターホン応答がなかったお客様のことを不安に思ったスタッフが、地域包括支援センターと連携しなんとかお客様の一命を取り留める事象や地域包括支援センターからの情報提供により買物代行を実施する事例が1か月で3件発生

事象① 家事サポ提供時応答なし

8月19日(水)

- 家事サポートサービス（お部屋お片付けの追加作業）をご予約頂いていたお客様宅へ、指定時間にネコサポスタッフが伺いするも、応答（カメラ付インタホーン）がなく、電話も出られない状況。スタッフは一旦、事務所へ引き上げる。
- 不安に思った同スタッフが夕方再度訪問するものの、応答なし。ただし部屋の電気はついており、新聞もポストにささったままの状態であった。
- 以上の状況から、家の中での熱中症やその他疾病等により危険な状態である可能性を危惧し、19時頃所轄の地域包括支援センターへ通報連絡。センターは、時間外でしたが電話は可能で、お客様情報と訪問時の状況をお伝えしたものの、「センター長が不在であり、翌朝一番に対応する。」との返答をいただく。

8月20日(木)

- 明朝、地域包括支援センターが安否確認を行うものの応答がなく、警察消防へ通報。
- 消防が窓から進入し、部屋の中にお客様を発見したが、何とか意識のある状態。すぐに救急搬送され、病院で検査を受けられ、命に別状はなかった。

事象② 家事サポ提供時応答なし

9月2日(水)

- 家事サポートサービス（お風呂の清掃作業）をご予約頂いていたお客様宅へ、指定時間にネコサポスタッフが伺いするも、応答がなく、電話も出られない状況。スタッフは一旦、事務所へ引き上げる。
- 不安に思った同スタッフが同僚と2人で夕方再度訪問したところ窓が開いており中からうめき声が聞こえ、呼びかけを行ったのち入室。電気もエアコンもついておらず、廊下にて失禁や口から泡が出ている状況で倒れているお客様を発見。
- 地域包括支援センターへ連絡を行い、担当者が現場に到着。ご本人は救急車は不要と言われたが、危険度が高い状況と担当者が判断し消防へ連絡。（親族は到着まで約2時間かかるとのこと）
- 救急搬送され、病院で検査を受けられ入院となるが命に別状はなかった。

事象③ 脚が不自由なお客様に代わり買物代行

- 医師より、入院後は「もう歩いてはいけない」と伝えられたお客様。しかし、冷蔵庫には食料がなく困っていたところ、地域包括支援センターよりネコサポの買物代行をご紹介して頂く。コールセンターとキャストが連携し、16:30頃を受電から、17:45頃に買物品お届けを完了した。

参考. 松戸市における自治体・警察との3者協定について

2020年1月17日 地域包括協定の締結

やさシティ、まつど。 千葉県 千葉県 ヤマトグループ
 松戸警察署 松戸東警察署

2020年1月17日
 松戸市
 千葉県松戸警察署
 千葉県松戸東警察署
 ヤマト運輸株式会社
 ヤマトホームコンビニエンス株式会社

ネコサポステーションを活用し、地域共創社会の実現に向けた官民一体の取り組みを推進
 ー松戸市・千葉県松戸警察署・千葉県松戸東警察署・ヤマトグループ2社が
 「地域共創社会の実現に向けた連携に関する協定」を1月17日に締結ー

松戸市（千葉県松戸市、市長：本郷 隆次）、千葉県松戸警察署（千葉県松戸市、署長：佐藤 剛）、千葉県松戸東警察署（千葉県松戸市、署長：竹内 邦昭）、ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：栗崎 利英、以下：YTC）及びヤマトホームコンビニエンス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：和田 誠、以下：YHC）は、2020年1月17日（金）に「地域共創社会の実現に向けた連携に関する協定」を締結しました。3者は、昨年10月にオープンした「ネコサポステーション アラスモール松戸店」を中心にヤマトグループの経営資源を活用し、松戸市にお住まいの方々が住み慣れた地域で、安全に、安心して暮らし続けられる地域共創社会の実現を目指し、官民一体となって取り組んでまいります。

1. 背景

松戸市は、昭和30年代ごろに整備された大規模な団地エリアの高齢化が進行一方で、近年は都心へのアクセスの良さから、通勤や子育て世代から人気のエリアとなり、安代を問わず住民が安心して快適に暮らせる街づくりを推進しています。

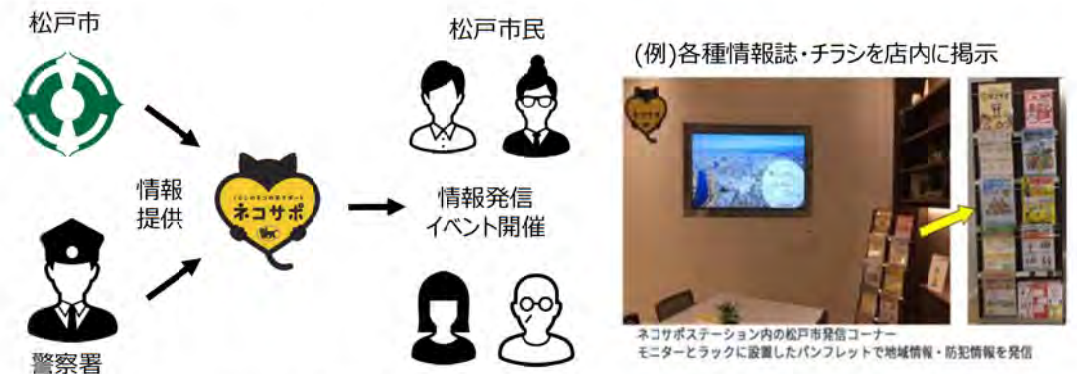
ヤマトグループは、2016年から東京都圏市内で、「くらしのサポートサービス」を開始し、地域の方々の生活をより快適にすることを目的に、買い物支援や家事サポートなどを行う「ネコサポステーション」を営業しています。昨年10月25日には、千葉県初の店舗として「ネコサポステーション アラスモール松戸店」をオープンしました。当該店舗は、松戸市や近隣地域にお住まいの高齢者、子育て世代など、さまざまな年代がつながるコミュニティ拠点となることを目指し、アパレルや地域事業者・団体と連携して、ヤマトグループの経営資源を活用した安心・快適な生活サポートサービスを提供しています。

これまで松戸市とYTCは2018年12月に「高齢者等見守り活動に関する協定」を締結し、高齢者や障がい者、18歳未満の子どもを対象とした見守り活動を行ってまいりましたが、安全で安心なまちづくりを目指し、さらなる相互連携を図れないが協議してまいりました。

YAMATO HOLDINGS CO., LTD.



左から千葉県松戸東警察署 竹内署長、千葉県松戸警察署 佐藤署長、松戸市 本郷谷市長、YTC流山主管支店 糸賀支店長、YHC東関東統括支店 横井支店長



ネコサポステーション テラスモール松戸店にて、市政情報や防犯情報をチラシやサインージで発信
 子ども向け・子育て支援、高齢者の認知症等の介護予防、交通安全に関するイベント・講座等の開催

参考. 「ネコサポ」取り組み沿革

- 2015.7. 多摩市での検討、一括配送などの取り組み開始
国交省「地域を支える持続可能な物流ネットワークの構築に関するモデル事業」に採択
- 2016.4. 多摩市のUR団地内に「ネコサポステーション貝取店/永山店」の2店舗を設置
多摩市4町域での、買物サポート、家事サポート等のサービス提供開始
- 2017.10. 国交省国土交通政策研究所と「出歩き実証実験」を共同主催
- 2018.1. ネコサポ会員が1,000人に到達
- 2019.4. 多摩市の永山駅SC内に「ネコサポステーション グリナード永山店」を設置
ネコサポLINE会員の運営開始
- 2019.4. 厚労大臣「社会保障制度の新たな展開を図る政策対話」に要請を受けて参加
- 2019.5. イベント「みんなのメルカリ講座」サービス開始
- 2019.6. 国交省住宅局「住宅団地再生連絡会議」に推奨を受けて講演
- 2019.10. 松戸市の郊外型SC内に「ネコサポステーション テラスモール松戸店」を設置
松戸市全域での、サービス提供開始
- 2019.11. 厚労省 老健局「住宅団地におけるサービス等の提供に関する実態調査研究事業」の研究対象に
- 2020.1. 内閣府 消費者委員会「地方消費者行政委員会」において依頼を受けて取り組み事例発表
- 2020.1. 松戸市、松戸警察、松戸東警察と「地域共創社会の実現に向けた連携に関する協定」を締結
- 2020.6. 「やさいバス」「ハローライト見守りサービス」の実証を多摩で開始
- 2020.11 松戸市の住宅街のデリバリー拠点を改装した「ネコサポステーション三ヶ月店」を設置
- 2021.2 「ハローライト見守りサービス」の実証エリアを全国へ拡大