

## 【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。

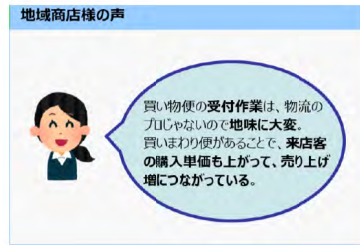
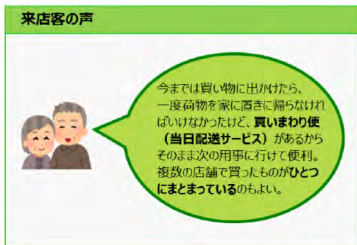
（内容）

・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）



### ■ 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		本格メニュー
お部屋の掃除機掛け	電球交換	エアコン分解クリーニング
		
1部屋1,500円 (税別)～	1ヶ所1,000円 (税別)～	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、ニーズが非常に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



12

## 【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品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。



13



# 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ますも、応答（カメラ付インターホン）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)

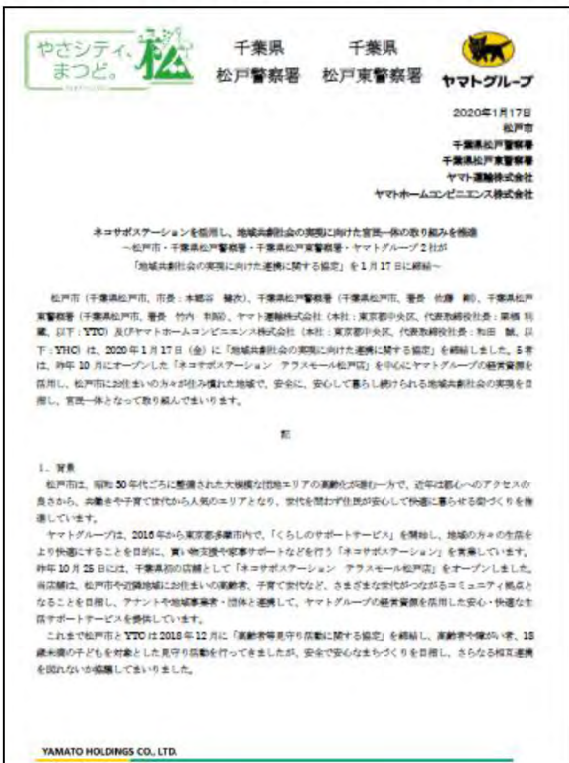
- 家事サポートサービス（お風呂の清掃作業）をご予約頂いていたお客様宅へ、**指定時間にネコサポスタッフが伺いますも、応答がなく、電話も出られない状況。**スタッフは一旦、事務所へ引き上げる。
- 不安に思った同スタッフが同僚と2人で**夕方再度訪問したところ窓が開いており中からうめき声が聞こえ、呼びかけを行ったのち入室。**電気もエアコンもついておらず、廊下にて**失禁や口から泡が出ている状況で倒れているお客様を発見。**
- 地域包括支援センターへ連絡を行い、担当者が現場に到着。ご本人は救急車は不要と言われたが、危険度が高い状況と担当者が判断し消防へ連絡。（親族は到着まで約2時間かかるとの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

- 医師より、入院後は「もう歩いてはいけません」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い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頃の受電から、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



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  
 ヤマトグループ

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  
 ～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～

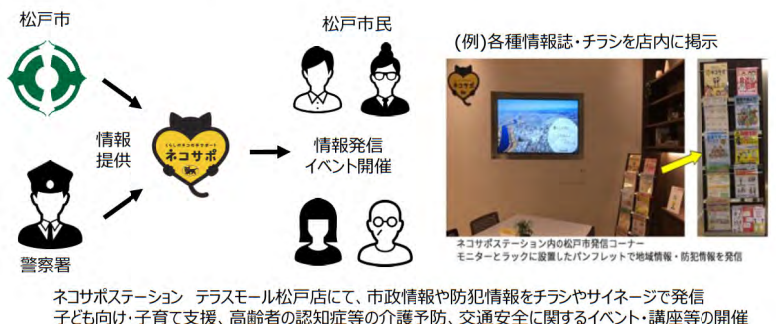
松戸市（千葉県松戸市、市長：本郷谷 誠）、千葉県松戸警察署（千葉県松戸市、署長：佐藤 剛）、千葉県松戸東警察署（千葉県松戸市、署長：竹内 利昭）、ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：原橋 邦康、以下：YTCO）及びヤマトホームコンビニエンス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：和田 誠、以下：YHCO）は、2020年1月17日（金）に「地域共創社会の実現に向けた連携に関する協定」を締結しました。5者は、昨年10月にオープンした「ネコサポステーション アラスモール松戸店」を中心にヤマトグループの経営資源を活用し、松戸市にお住まいの方が住み慣れた地域で、安全に、安心して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50年代ごろに整備された大規模な住居エリアの再開発が進む一方で、近年は都心へのアクセスの良さから、高齢者や子育て世代から人気のエリアとなり、年代を問わず住居が安心して快適に暮らせる動づくりを推進しています。  
 ヤマトグループは、2016年から東京都多摩市内で、「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、子育て世代の方など、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、アンケートや地域事業者・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YTCOは2018年12月に「高齢者等見守り活動に関する協定」、高齢者や障がい者、15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、安全で安心な暮らしづくりを目指し、さらなる相互連携を図りたいと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、YTCO流山主管支店 糸賀支店長、YHC東関東統括支店 横井支店長



## 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