

育児と家事の掛け合わせで 生涯にわたって家庭をサポート



<DATA>
有限会社ノトス
代表者 / 米田 優子
住 所 / 京都市下京区善長寺町143マスギビル201
TEL / 075-341-5150
web / http://puchiputte.net/
<事業内容>
ベビー&キッズシッターサービス、家事代行、保育ルーム、会場保育

子どもの成長とともに サービスを拡大

自らも3人の子育てを経験してきた米田優子さん。自身が子育てをしていた約20年前に、共働きの家庭が保育所に子どもを預けられるのに対し、専業主婦の場合は小さな子どもを「時的に預かってくれる施設がなく、ちょっとした用事ができずに困っていることに気づいた。同じような悩みを抱えている近所の母親仲間の子どもを自宅に預かるうちに、託児の依頼が増え、本格的に保育ルームを開設した。当時はフルタイムの仕事に対応した早朝・夜間や病児の保育を行う保育所がほとんどなく、母親たちの要望に応える形で、ベビシッターの派遣を始めた。

事業開始から年月を重ねるうちに、かつて保育サービスを利用した顧客からの「育児に手がからなくなったものの、仕事が忙しくて家事がままならない…」という声に耳を傾け、食事の

サービスの相乗効果で、 一つの満足が次の利用へ

用意や洗濯、片付けなどを行う家事代行サービス「ねこの手」も数年前から始めた。「困っているお母さんの要望を吸い上げ、私たちに何が出来るかを真剣に考えた。同じ悩みを持つ主婦として、これはできませんとは言いたくなかった」と米田さんは振り返る。

ベビシッター・保育サービス・家事代行のサービスの壁を取り払い、複合的に提供することで、他とは一味違うサービスを実現している。家事代行では、家事を行うだけでなく、子どもが学校から帰ったときは「お帰りのさい、塾に行くときは「行つてらっしゃい」と母親の代わりに声を掛けるなど、ベビシッターの要素を取り入れた配りが好評だ。家事代行やベビシッターでは、



代表取締役の米田 優子さん

が増す。しかし、複数で担当することで、サービスを安定供給できるとともに、顧客の不安も解消している。

また、それぞれ異なる家庭の味を再現することは難しいが、同社ではそのために工夫を凝らしている。例えば、「今日の料理が薄味だと言われれば、それを持ち帰って担当スタッフ全員で味をする」と米田さん。それだけでなく、以前に利用者に喜んでもらった料理を調理して、担当スタッフ全員でその味を共有することも少なくない。時には、利用者やその家族を招いて、試食会を行うことも。「目の前にお客様を大切にすることで、週1回の利用を2回、3回へと増やしていきたい。また、自宅の家事代行で満足された方が、親御さんへの親孝行として実家でもご利用いただくことも少なくない」と話す。

多様化する保育ニーズにも 新たなサービスで応える

同社では、イベント会場等での保育サービスにも力を注いでいる。京都では、結婚式はもちろん、国際会議や学会なども少なくない。結婚式の例では、長時間じっとしているのが難しい子どもを、食事が終われば別室でお世話、記念撮影の時にはまた会場に連れていく…というように、イベントのスムーズな運営を保育という立場からサポートしている。

昨年3月、京都府「知恵の経営」実践モデル企業に認証された。「会社の理念や思いをスタッフが共有し、それらをお客様に伝えていくことが大切だ」ということが分かった。同社の経営理念は、「暮らしに温もりと笑顔をもたらす」こと。報告書の作成をきっかけ



スタッフの研修風景。サービスの向上に力を注ぐ。

に方針勉強会を立ち上げ、お客様の喜びや満足につながるサービスは何かをスタッフ全員で考えるようになったという。自らの経験を生かし、子育て中の母親の視点に立ったサービスを提供するノトス。これからも新たなサービスで、多くの家庭をサポートし続ける。

解説！ 知恵のポイント

顧客のニーズに応えた サービスの相乗効果で差別化と シームレスな顧客の囲い込みを実現

同社の事業は社会の課題を解決する一種のソーシャルビジネスとも言えますが、同じような事業を手掛けている事業者では、想いが先行して事業として成り立っていないところが少なくありません。

そうした中で、同社が堅調な理由は、①自らの経験とともに、顧客の実ニーズに基づいてサービスを開発してきた点、②サービス間の相乗効果によって顧客の囲い込みを実現し、LTV(顧客生涯価値)を高めている点、③顧客満足に直結する接客要員である担当スタッフの複数担当制と情報やスキル平準化の仕組み、の3点が大きいでしょう。

①では、「ターゲットはこうだろう」という思い込みや「自分はこれができるから」といったところからではなく、母親仲間やサービスの利用者からの実際の要望を聞いた後に、それらを解決するサービスを開発・提供してきたため、需要を着実に捉えられてきました。

②では、子どもが乳児の時はベビシッターを、少し大きくなれば保育ルーム、そして手が掛からなくなれば家事代行を、というように、子どもの成長や家庭状況の変化、時間や場所に依りて、継ぎ目なく利用者のニーズを捉えることで、長い期間にわたって一人ひとりのお客様とのお付き合いを実現しました。主にサービスを提供する「自宅」は極めてパーソナルな場所で信頼関係が欠かせないため、一度ベビシッターなどで信頼関係を構築すると、家事代行を利用する際にも他社への参入障壁となり、受注につながっています。

③について、サービス業での顧客の満足度は、現場での接客要員と顧客との相互作用に影響されると言われています。同社では、複数担当制を敷くことで、そのスタッフでなければサービスの質が大きく低下することを防ぐとともに、情報共有やスキルの平準化を図り、サービスの異質性を抑え、顧客満足の向上に努めています。

同社のこうした顧客をつかみ続ける取り組みは、社会課題を解決するビジネスの一つのモデルになるでしょう。

応援します！ 創業・経営革新・知恵の経営に取り組む企業のご相談に具体的にお答えします。

相談無料 TEL:075-212-6470 (知恵産業推進室)