



誰もができる掃除を
誰もできない領域へ高める



代表の平井さん

個別対応の高い技術力で
誰もが納得する
“きれい”を提供

清掃業は特別な許認可が不要で、市場参入への障壁は低く、価格競争も激しい世界だ。「だからこそ、私たちにしかできない強みを磨き上げることが重要」と平井大輔さん。同社では、必要があれば事前にお客様のもとを訪れ、汚れの種類や強さ、状況に応じて最適な洗剤をオーダーメイドで調合している。「依頼された仕事はノーとは言わない」と話すように、これまで培ってきた技術を組み合わせ



株式会社 ARK

代表者／平井 大輔

住 所／京都府久世郡久御山町島田堤外
25-4

T E L／075-963-5756

<http://www.ark-2002.com/>

事業内容／定期清掃、店舗清掃、ハウスクリーニング、エアコン清掃、床（フロア）清掃、厨房機器洗浄、リフォーム工事、その他工事

せ、例えば汚れのひどい飲食店のダクト清掃など、他社では引き受けにくい案件にも自信を持って対応できるのが強みだろう。

年間2000件以上を手がけるエアコン洗浄については、部品を取り外して隅々まで汚れを除去するだけでなく、清掃前と清掃後、ビフォー・アフターの写真を撮ってお客様にお渡ししている。「きれい」の感覚は人によつ

て異なるが、技術やサービスの品質を目に見えぬ形で提供することでお客様の納得感が増し、クレーム等の防止にもつながっているという。

コミュニケーション力を高め お客様との信頼関係を構築

得意先については「顧客カルテ」を作成し、過去の清掃内容や対応履歴はもちろん、どんな洗剤を使ったか、どんな要望があったかなど細かく書面化。お伺いする作業スタッフがかわっても、高品質なサービスを均一してお届けしている。

「人間力がビジネスの基本」。同社では、お客様からの指名や担当する案件が増えればスタッフの給与に反映する仕組みを整えている。例えば、仕上げに使うワックス一つとっても、速乾性のものを選べば掃除の時間を短くでき、お客様にも喜んでもらえるだろう。身だしなみや挨拶など基本マナーの徹底はもちろん、どうすれば顧客満足を引き出せるか一人ひとりが考えることで、創意工夫が生まれ、信頼の獲得につながっているようだ。エアコンの掃除を入口に、「ついでにレンジもきれいにしてほしい…」というように新たなビジネスチャンスにつながるケースも少なくない。



厨房の天井を隅々まで丁寧に洗浄



エアコン清掃は年間2000件以上を手掛けている

知恵 のポイント

解説!!!

★ Point.1 ニーズに叶うサービス展開

メイン顧客である歯科医院のクリーニングでは、詰め物が床に付着しにくいワックスを使用するなど、気配りの行き届いたサービスを展開。細かいニーズを叶える現場対応力で、お客様の満足を引き出す。

★ Point.2 “ノー”と言わない姿勢

汚れがひどい、単価が安い…など、他社が引き受けにくい仕事も、培ってきた技術力とノウハウで積極的に対応。お客様の信頼を獲得することで“御用聞き”の機会を増やし、新たな受注につなげる。

★ Point.3 技術集団としての誇り

スタッフの頑張りを、給与など社内評価に還元する仕組みを整えることで、一人ひとりのやる気をサポート。単なる町のクリーニング業から脱却し、オンリーワンのプロフェッショナル企業を目指す。

地域再生につながる 新たなソーシャル サービスを展開

現在では、クリーニング業のほか、リフォームや建築などにも事業を広がっている。これまでのノウハウを生かし、「将来的には、家事代行サービスを展開したい」と平井さん。そこで暮らす人たちに向け、そこで暮らす人たちがスタッフとなってサービス

を提供する地域循環型ビジネスで、高齢者の見守りなど社会課題の解決を見据えた新たな市場開拓に取り組んでいく。

誰もが容易に参入できる仕事だからこそ、価格以上の付加価値を創出し、「お客様からわざわざ選んでいただける」オンリーワン企業を目指すARK。心を込めたクリーニングで、私たちの心までピカピカに磨き上がる。

応援
します!

経営革新・知恵の経営に取り組む企業のご相談にお応えします。
【相談無料】TEL.075-212-6470
中小企業経営支援センター知恵産業推進室