

「究極の小売業」を目指し、当社社長が発案

近年、買い物が駅ナカやインターネットの通販など、出かける距離が遠くなくてもできるような形にシフトしている。それなら、自宅にいてもお届けできるサービスがいいのではないかと、家の中にも生活が成り立つようなサービスを考え、「究極の小売業」として当社社長が発案した。

地元の御用聞きを理想とし、利用者とのコミュニケーションを重視 東急ブランドを守り利用者に安心して利用してもらう仕組み

●利用者とのコミュニケーションを取りながら御用聞きをしている姿をベルキャストの理想としている

●利用者とのコミュニケーションを重視したベルキャストの採用と育成

利用者とのコミュニケーションを重要視しているため、東急直営のサービスについては、接遇やコミュニケーションについて十分な教育を受けた“ベルキャスト”と呼ばれるスタッフがサービスを提供

お届けベルキャストは、リクルーティングの段階でコミュニケーションのとれる人を重要な採用基準としているため、配送業務の経験のあるベルキャストは少ない。自由業や営業職など、もともとコミュニケーションに長けていたり、人と関わるのが好きな人が応募する傾向。

採用後は二週間の研修を受ける。東急百貨店で実施している接遇教育なども受講する。二週間の研修後に試験を実施し、合格時には“ベルキャスト認定書”を交付する。

●コミュニケーションによって得られた定性的な利用者情報を共有し活用

ベルキャストにはiPadが配布され、利用者属性や利用状況といった基本情報に加え、これまでのコミュニケーション状況といった定性情報も入力され共有できる仕組みを構築。

また、東急ベルの専用コールセンターで相談を受けた段階で、端末による情報共有が可能な状況となっている。

これらの情報は、ベルキャストの管理職も共有しており、サービス力の向上や更なるサービス開発に活用している。



●利用者の安心と東急ブランドを守る

配送や家事代行など「家に入り込む」サービスについては、利用者に安心して利用してもらい、また東急ブランドを守る観点から直営サービスとしている。

・専門サービスについても、サービス内容や料金面などについて東急基準で選定された各専門サービス提供事業者（各サービス1社のみ）が提供している



利用者の利便性を高め、沿線住民の暮らしをより便利で快適に

●提供サービスを広げ、オムニチャネル化やクロスセルなどを実施して利便性を高める

提供サービスについては順次拡大する予定。

特に、本サービスは当社リテール事業本部にて事業化されており、今後は東急グループ全体の経営資源を活用したオムニチャネル化やクロスセルなどを実施して、利用者の利便性を高めていく意向。

●ベルサービス事業の届かないところを新たなCtoCサービスで補完

コミュニティサービス「ANYTIMES」を2015年9月から提供開始。専門スタッフに頼むほどではない困りごとを、エリアの“サポーター”と呼ばれる個人に廉価な価格で請け負ってもらうサービス。

ベル事業の届かないところを、CtoC事業でカバーすることで、東急沿線の地域コミュニティを活性化し、沿線住民の暮らしを便利で快適にする取組みとしている。

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

東急ベル推進部事業企画課課長補佐
大木さゆみ

現在、東急ベルのお客様は家事を担っている30代以降シニアまでの幅広い年齢層の女性を中心です。具体的には、妊娠中・子育て中・共働きなど現役世代のお忙しい女性や、家事で少し行き届かないことが出始めた方から家事が大変になってきたシニアの女性、シニアとご同居または離れて暮らしていらっしゃるご家族です。そのほかにも、主に家事を担っていらした方が怪我をされたり、失くされたご家族もいらっしゃいます。

家の中のお困りごとは、全ての人が生きる上で発生するものです。家事から家の中にあるもののお手入れ・修理まで、さまざまなお困りごとに対応すべく、お客様のニーズを元にサービスラインナップも拡大中ですので、お困りごとがございましたら、ご相談ください。

商品の配達＋身の回りや住居のお困りごとをサポート

ホーム・サポートサービス

株式会社平和堂

ポイント

【利用者からみて】

電話かFAXで午前注文したものがその日に届く。暮らしのちょっとしたお困りごとにも頼むことができる

【事業として】

「地域貢献事業」としての理念に基づき、事業の継続性（＝責任を持って続けること）を重視した事業運営

- 地域の方々への恩返しとして、お買い物の代行を通じて、お役に立ち、喜んでもらう目的で事業化
- 責任を持って続けるべく、使いやすさと事業継続性にこだわる
 - 質の確保 ● ご高齢の方が使いやすい電話・FAXでの注文受付、見やすく・使いやすいカタログ
- 商品・サービス企画 ● 宅配時の会話などからご要望を聞き取り、それに応える形で各種の「暮らしのお手伝い」メニューを拡充
- 事業採算性の確保 ● 責任を持って事業継続するべく、低コストで運営できるように工夫
- 働き手 ● OB・OGを優先にパート・アルバイトとして活用し、元気シニアの雇用機会も創出
- 対象地域を広げつつ、メニューの拡充や、行政との連携により、更なる地域貢献を目指す

商品・サービス概要

日用品や食品の宅配と、暮らしのお手伝いを行う会員制サービス

【商品・サービス】

- 会員制の買物代行（宅配）サービス
食料品、日用品など平和堂各店で取り扱っている商品を電話・FAXで午前（9:00～11:00）に注文を受け、当日の午後に宅配する。平和堂店舗のうち、23店舗で実施しており、会員数は約3,000人。1店1日あたり約12件程度の注文がある。
- 暮らしのお手伝い
身の回り、住居内外のちょっとしたお困り事を聞き、その場でできること（電球交換、ペットボトル回収など）は宅配スタッフが無償で対応し、それ以外は有償で対応する。提携業者を派遣し、草刈、庭木の剪定、水周り修理、各種掃除、家屋修繕、家具移動、網戸障子の張替え、果実の収穫などに対応。年間約400件の依頼実績あり。
- 安心メールサービス
離れて暮らす家族の方向けに、商品のお届け後に「お届け完了」のメールを配信する（希望者のみ。無償で対応）。

【価格】（2016年2月時点）

年会費1,000円（税込）。配達料はお買い上げの金額に関係なく、1回108円（税込）



主な利用者とQOL向上のポイント

ご高齢の方々の買い物や生活に関わる不便の解消

- 利用者のプロフィール：子育て中の方等若い方も利用されているが、お客様の平均年齢は70歳。独居の方は3割程度。「田舎」よりも、店舗周辺で、従来徒歩で買い物されていたような方が利用されるケースが多い。
- QOL改善・向上のポイント（対応するニーズ）：会員の方々の買い物や日常生活でのお困りごとを解消することに加え、電話での双方向のやりとりや、宅配時の会話など、コミュニケーションも楽しんでいただいていると考えている。

●成長を支えてくださった地域の方々の高齢化

「宅配」という形態で、当初、ネットスーパーのようなものを検討していた。しかし、高齢化という社会の大きな変化から、買い物や日常生活でお困りの方が増加しており、当社の成長期を支えてくださった地域の方々の高齢化も進んでいる。そこで、むしろ、インターネットが使えないご高齢の方等のために、電話やFAXで注文を受ける形での宅配サービスを検討しはじめた。

2010年の9月に、彦根銀座店でサービスの提供を開始。

●地域の方々への恩返しとして、お買い物の代行を通じて、お役に立ち、喜んでもらう

地域に根差して小売事業を行ってきている平和堂として、地域に貢献することがこの事業の目的である。

これまでたくさん買い物をして下さった地域の方々へ、感謝の気持ちを込めて、お手伝いし、少しでもお役に立つ事で、恩返しをして、地域社会に貢献したいという思いでこのサービスを始めている。

【サービスの質の確保】

●ご高齢の方の使いやすさ・注文のしやすさ

ご高齢の方でも注文しやすいように電話・FAXで注文を受け付けている。電話注文なので、そこで会話が生まれ、お話を聞いて食材やメニューの提案をするといったこともできる。

2ヶ月に1回発行するカタログは品目数よりも文字の大きさ、見易さを優先して、写真等も出来るだけ入れるようにしている。季節にあった商品の紹介ページも入れている。

カタログ表紙には物差しを印刷しており、自宅にある商品のサイズを測って電話で伝えられるようにしている。(同一商品でもサイズが違う場合があったりするため)

【商品・サービス企画】

●会員の方の声を聞いて、サービスを企画

「暮らしのお手伝いサービス」は、宅配の際にお話を聞き、ご要望に応える形でサービスの内容が増えてきた。草刈り、水周り修繕など、賛同いただける事業者と提携し、身の回り・家のことなどでは一通り対応できるようになっている。

【事業採算性の確保】

●責任を持って事業を継続することを第一に

始めた以上、責任を持って事業を継続するには、株式会社として一定の採算を確保しなくてはならない。そのため、極力初期投資をおさえ、配達時間の指定や、クレジットカード対応等、コストアップにつながることはあえてしていない。本社スタッフを除き、注文の受付、配達などは全てパート・アルバイトで運営している。

【提供体制】

●元社員など、パート・アルバイトによる運営

スタッフは当社で以前働いておられたOB・OGの方を優先的に採用している。当社理念も理解しており、接客経験や商品知識もある。年代も60代なので、ご高齢の方とも話が合う。地域の元氣なシニアの雇用機会の創出にもつながる。

最近ではOB・OG以外の30~40代の一般の方も増えてきた。子育てが一段落されたタイミング等で単に収入を得るだけでなく、「人の役に立ちたい」という思いで応募してこられる方が多い。お客様からいただいた感謝のお声を店舗スタッフに届けることで、スタッフの働く喜びやサービス向上にもつなげている。



●ご要望にお応えして、サービス提供エリアを拡大

サービスを立ち上げた当初は、認知度も低かったが、対応店舗が5店舗に増えたころから、口コミや、テレビ・新聞・雑誌等で取り上げられて認知度が高まり、滋賀県内外から「平和堂が近くにあるから、是非、このサービスを導入してほしい」というご意見をたくさん頂戴するようになった。

2016年2月時点で滋賀県内19市町、23店舗体制となっている。配達エリアは滋賀県全域ではないため、さらにサービス対象地域を拡大していきたい。

●行政とも連携しつつ、さらなる地域貢献を目指す

彦根市や近江八幡市等とは高齢者見守り連携協定を結んでおり、地元自治体との連携も深めていきたい。

また、店舗スタッフを通じて、あるいは本部が直接、配達の際にお客様のご意見を頂戴しており、サービスの改善やメニュー開発に生かしている。今後もいただいたお声を活かし、暮らしのお手伝いメニューも拡大しつつ、更なる地域社会への貢献を目指していきたいと考えている。

事業者からの、ご利用される方やケアマネージャー・自治体の方へのメッセージ

近年、「買い物弱者」が大きな問題となっており、今後さらに高齢化が進むにつれて、増加するものと予測されます。買い物以外の日常生活でのお困り事も増えています。当サービスを通じて、少しでも、お困りの方々のお役に立ち、喜んでいただければ幸いです。

㈱平和堂 ライフサービス事業部
ホームサポート課
課長 森本 公次