

心や時間にゆとりをお届けする 家事代行サービス「メリーメイド」

株式会社ダスキン（大阪府）



家庭での掃除や片付けなど、さまざまな家事を代行する。高い技術と安全管理の徹底、ノウハウの蓄積により信頼度の高いサービスを提供。フランチャイズシステムにより全国754拠点で事業を展開している。

受賞ポイント

- ★ダスキン本部によるメニュー開発と人材育成でサービスの質を統一し、継続的に改善
- ★加盟店は地域密着でお客様との信頼関係を構築し、家事労働負担の軽減をはかることでお客様にゆとりを提供、高い顧客ロイヤルティを獲得。サービス開始以来、増収を続けている
- ★女性の雇用を拡大すると同時に、女性が働きやすい環境づくりにも貢献している

事業内容

家事代行のパイオニア的存在

ダスキンは環境衛生からフードサービスまで、さまざまな業態でフランチャイズビジネスを展開する企業である。掃除などの家事を代行する事業として、1989年に「メリーメイド」を開始。2000年から「家事おてつだいサービス」、2007年から「おかたづけサービス」が加わり、同年より47都道府県でサービスが提供可能となった。

「手にしてほしいのはあなたの時間」をコンセプトに、お客様に少しでも「豊かな時間」を手にしていただきたいという想いで、現在全国754拠点でサービスを提供している。

サービスの背景と目的

働く女性の家事負担を軽減

働く女性が増える中、家事と仕事の両立に負担を感じる人は少なくない。また、高齢者世帯も年々増加しており、今まで行ってきた家事に体力的な負担を感じる人も増えつつある。

「家事の負担を減らしたい」「家をきれいに保ちたい」「自分の時間をつくりたい」というお客様の声に応える形で、掃除サービスから事業をスタート。その中で掃除以外の家事に対しても要望を受けたことから、「家事おてつだいサービス」「おかたづけサービス」等を開始し、お客様のニーズや社会背景に合わせてサービスを導入していった。

サービスの特徴と独自性

掃除や片付け、家事全般を請け負う

お客様のニーズや社会背景に合わせてサービスを導入してきた結果、大きく以下3つのサービスを提供している。

- ①お掃除おまかせサービス：チームで訪問し、掃除場所や内容などをお客様と打ち合わせして家を掃除する。
- ②家事おてつだいサービス：掃除や洗濯など、家事全般を1名のスタッフが時間単位でお手伝い。
- ③おかたづけサービス：戸棚や押入れなど箇所別に請けるサービスや、お客様に寄り添い定期的に整理するライフ整理サービスなど、要望に応じたサービスを実施する。

これらについて、数多く用意したメニューからお客様のニーズに合わせたサービスを提案・提供できる。なお、お掃除サービスを定期で提供していることも大きな特徴である。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

個別ニーズに合わせてサービスを提供

「サービスレポート（指示書）」をもとにサービスを実施し、お客様からの要望等は追加で記入。顧客カルテとして次回の担当者に引き継ぐ。また、各店舗にマネジャーが在籍しており、数多く用意したメニューからお困りごとに合わせてサービス提案が可能。さらにマネジャーは定期サービスの利用者宅へ定期的に訪問し、要望などをヒアリングしている。

安心安全のオペレーション

お掃除おまかせサービスでは、道具を入れるバッグ等は透明のものを使用し、サービス終了時には道具の中にお客様宅のものが紛れていないか全員でチェックを行う。留守宅の鍵の取扱いルールも徹底しているため、セキュリティ面でも安心してサービスを受けることができる。

技術力を磨く人材育成

新人研修では座学とフィールドトレーニングを受講。また、月に一度店内でミーティングを行い、新サービスやマナーの勉強会、お客様の要望・クレームの共有など、技術・品質の向上に努めている。

また、メリーメイド加盟店のマネジャーはライセンス更新制度により、定期的に本部の研修を受講し、知識・能力の向上を図っている。

組織データ

組織名	株式会社ダスキン	創立年	1963年
業種	家事代行	本社所在地	大阪府吹田市
URL	https://www.duskin.co.jp	従業員数	3,773名

得られた成果や与えた社会的影響

高い顧客ロイヤルティ

NPS®（Net Promoter Score）調査で「このサービスを友人や同僚に勧めますか」という質問に53%が推奨と回答。これはこの調査でのトップ水準にあり、高い顧客ロイヤルティを得ている証といえる。

※NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。

サービス実績とノウハウの蓄積

フランチャイズシステムによって大都市圏だけでなく全国でサービスを展開しており、多くのお客様に利用されている。年間サービス回数の総数は86万回を超える（2016年3月末）。1989年の創業以来増収を続け、2014年度には売上高100億円を達成した。直近3か年の成長率は109%に上る。

家事と仕事の両立をサポートし女性活躍に貢献

活躍するスタッフのほとんどが主婦であり、家事や育児と仕事を両立しながら働ける。また、家事で培った経験を仕事に活かし、仕事で身につけたプロの技術を家事に活かすことも可能。こうした背景により、スタッフ数は3年間で15%増加しており、地域の雇用創出と女性活躍に貢献している。

「家事支援外国人受入事業」に参入

政府が国家戦略特別区域で進める家事支援外国人受入事業において、特定機関として東京、神奈川、大阪から認定を受けた。2017年4月にフィリピン共和国より8名を採用し、同年5月より直営店での勤務を開始。外国人スタッフを受け入れるしくみを整えることで労働力を確保でき、お客様の需要に応えられる。将来的にはフランチャイズ加盟店が独自に外国人人材を採用するための支援も視野に入れていく。



掃除の際に持参するキット

掲載されている情報は、2017年8月応募時点のものです。