



2019年3月6日

報道関係各位

株式会社ベアーズ

業界的担い手不足を解消
家事代行のベアーズ、予約の取りやすさを大幅改善
外国人労働者受け入れ・教育体制強化

1999年10月に創業し、今年20年目を迎えた株式会社ベアーズ(本社:中央区日本橋浜町/代表取締役社長:高橋健志)は、家事代行サービスの予約の取りやすさを大幅に改善したことを発表いたします。

【予約の改善状況】

国家戦略特別区域家事支援外国人受入119名、採用数・稼働率それぞれ昨年対比114%・104%(2018年10~12月昨年対比)により、家事代行サービス定期利用のスタッフマッチングのリードタイムは、2019年1月平均2.3日と、昨年同月の平均19日を大幅に下回り(東京本社実績)、家事代行サービスの予約が大幅に取りやすくなりました。

【背景】

女性の社会進出・共働きの増加や高齢化社会を背景としたお客様ニーズの拡大から、家庭の家事負担を減らす家事代行・家事支援サービスの市場規模は急速に拡大しています。

一方で、高まる需要に対して、サービス提供側の供給体制が追いつかない事例が続いています。ベアーズでは2016年年末から2017年年始にかけて、受付体制・スタッフ供給体制が整わずスポットサービスを3か月に渡って一時受付停止いたしました(その後再開)。

また、2017年9月には、家事代行サービス「カジアル」(運営:リクルートスタッフイング)が、翌2018年9月には、家事代行サービス「DMM Okan(DMM おかん)」(運営:DMM.com)が家事代行スタッフの不足により相次いでサービスを終了し、需給のバランスを保ちながら、品質を担保することの難しさが取りざたされました。

矢野経済研究所が2018年4月に発表した家事支援(家事代行)サービス市場規模予測は、2017年度は906億円となっていますが、経済産業省によると市場は今後約6,000億円まで成長するといわれており、サービスの常態的な人手不足が業界として懸念されています。

【ベアーズの取り組み詳細】

このような市場環境の中、ベアーズでは3つの活動を行うことで、サービス人材確保を推進し、人気の土日や定期サービスのご利用であっても、予約の取りやすい状況を実現いたしました。

1. フィリピンからの家事支援人材の受け入れ

2016年8月に神奈川県・大阪府、2017年2月に東京都、2018年3月に兵庫県の4都府県にて、国家戦略特別区域家事支援外国人受入事業の事業者認定を取得しており、既に東京都・神奈川県・大阪府(大阪市)では、119名の来日スタッフが活躍しています。

来日スタッフは、全員フィリピン労働雇用省技能教育技術開発庁(TESDA)認定機関での所定の家事支援訓練を修了しており、日本語での会話はもちろん、英語・タガログ語での対応が可能です。日本の生活様式や文化を踏まえた家事代行サービス提供についての座学・モニター研修に加え、ホテル内のルームクリーニングやベットのメイク、ハウスクリーニング技術についての追加専門研修等を実施しており、笑顔、明るさ、気遣い、丁寧なサービス、複数言語の対応は、お客様からの評判が高く、特にご好評いただいております。2019年2月27日には来日スタッフがサービスを担う多言語対応とクオリティを売りにしたインターナショナルプランをリリースし、更なるご期待に答えてまいります。

<https://www.happy-bears.com/kaji/service/international>

2. 自社雇用・スタッフが働きやすい仕組みの構築

サービスの受け手とスタッフを直接マッチングするプラットフォーム型サービスが増える中、ベアーズではスタッフはすべて自社で雇用し、研修・フォローアップを行っております。

定期利用のお客様宅にはお客様担当社員が事前に訪問の上、ご要望を的確に把握し、できること・できないことを正しくお伝えし期待値を調整。スタッフとの相性を見極めたうえでのマッチングを実施することで、スタッフが安心して働ける環境構築するとともに採用サイトのリニューアルを実施し、採用数も昨年対比114%(2018年10~12月昨年対比)と大幅に改善しました。また2019年1月より基幹システムをリニューアルし、マッチングの精度も向上いたしました。

3. 働き手のモチベーションアップ・職業地位の向上

月に1回の全社イベントで新スタッフの歓迎やお客様評価の高いスタッフの表彰等を行うほか、年に一度のスタッフ感謝の祭典等を実施。スタッフと社員の交流や愛と感謝を伝える場づくりにより、働きやすい風土の構築に努めています。

また、家事代行の職業地位向上として、2015年から家事の大切さや技術を教える「家事大学」を運営し、希望スタッフには、安価で教育できる機会も用意するほか、様々な専門研修を受講できる機会を用意しています。最近では、「家事セブン」としてスタッフのメディア出演の幅も増やし、能力向上やモチベーションアップにもつなげています。

【今後の展望】

よりお客様のニーズが高まる中、質の高いサービスを安定的にお客様にお届けすることで家事サービス市場の裾野をさらに広げ、家事代行サービスを“日本の暮らしの新しいインフラ”とすべく、今まで以上にお客様の暮らしに寄り添う、「安心」「安全」「快適」「便利」なサービスの提供に努めてまいります。

【株式会社ベアーズについて】

株式会社ベアーズは、家事代行サービス、ハウスクリーニング、キッズ&ベビーシッターサービス、高齢者支援サービスを、全国主要都市にて展開。CS(顧客満足度)アップのために、サティスファクショナル・マネージャー制度を設置するなど、ホスピタリティあふれる豊かなサービスを恒常的に提供できる体制づくりに励んでおり、2017年2月には東京本社にて家事代行サービスで日本初となる認証を受けたほか、事業者認定を受け、国家戦略特区での外国人家事支援人材受入も進めております。創業20年目を迎え、登録スタッフ数は5,200人超、サービス提供数は累計190万サービスを突破しました。

家事代行業界を牽引する立場として、2015年には家事の知識を伝え、職業地位の向上を目指す家事大学を設立するほか、様々な家事指導を務め、2016年放送のドラマ「逃げるは恥だが役に立つ」(TBS)においても、取締役副社長高橋ゆきが家事研究家として、家事監修を行いました。『女性の“愛する心”を応援する』をコンセプトに、“お客様感動度120%”を実現するために、今後もさまざまな暮らしサポートサービスを通じて社会にご家庭に貢献いたします。

【会社概要】

株式会社ベアーズ

代表取締役社長:高橋 健志

事業内容:家事代行サービス、ハウスクリーニング、キッズ&ベビーシッターサービス、高齢者支援サービスほか

提供エリア:首都圏1都4県(東京都・神奈川県・埼玉県・千葉県・茨城県、一部を除く)、関西地方2府3県(大阪府・京都府・兵庫県・奈良県・滋賀県、一部を除く)東海4県(愛知県・静岡県・岐阜県・三重県、一部を除く)、中四国5県(岡山県・広島県・山口県・愛媛県・高知県、一部を除く)、北海道・東北(北海道・宮城県、一部を除く)、九州2県(福岡県・佐賀県、一部を除く)

本社所在地:〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-1-1

設立:1999年10月

URL: <https://www.happy-bears.com/>

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社ベアーズ:広報部 :藤井(ふじい)・服部(はっとり)・高山(たかやま)まで

電話 : 03-5640-0211 Fax : 03-5640-0212

e-mail: pr@happy-bears.com

D i r e c t
C o m m u n i c a t i o n



Bears