

2017 年3 月 29日

報道関係各位

株式会社ベアーズ

**サービス提供までのリードタイムを大幅に短縮！**  
**家事代行のベアーズ 急拡大する「家事需要」に対応**  
**～今期6割増の800人採用・教育体制も大幅強化～**

創業18年目を迎えた、株式会社ベアーズ(本社:中央区日本橋蛸殻町／代表取締役社長:高橋健志)は、2016年年末年始にかけての大幅な家事代行利用ニーズの伸びにより、一時、家事代行サービスの単発利用(スポットサービス)の受付を休止し、お客様の需要にあわせた、受付体制・スタッフ排出体制の改善を図りました。2017年2月中旬(3月以降サービス実施分)からサービスの受付を再開し、現在昨年の平均実績を大きく上回る反響をいただきながら、サービス供給の安定化を実現できましたことをご報告します。

**【背景】**

女性の社会進出や高齢化社会を背景に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。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、弊社でも利用件数は毎年20%程度の伸び率で、右肩上がりに増加しています。加えて昨年末には、高視聴率ドラマ「逃げるは恥だが役に立つ」の影響による家事代行サービスの認知拡大、年末年始の大掃除ニーズが重なり、ベアーズでは若年スタッフの採用も増加はしたものの、需要の急激な増加に対して受付体制、サービススタッフ手配が追いつかず、1件1件のご提供サービスの品質を維持し、提供体制の改善を図るため、2016年12月22日より2017年2月13日までの期間、家事代行の単発サービスの予約受付を休止することといたしました。

**【改善】**

ベアーズでは、2017年1月より2月にかけて、以下の改善策を実施しました。

**1. 受付体制・スタッフのマッチング体制の強化**

受付体制の増強・管理体制の改善により、問い合わせの急激な増加に対応できる体制を構築いたしました。

スタッフマッチングにつきましては、サービスの受付から、ご提供までに要する期間を、2016年11月・12月平均14日から2017年1・2月平均8日へと、大幅に短縮しております。

**2. 採用・教育の強化**

スタッフ配置の変更により応募受付を行う「登録説明会」「稼働前研修」の頻度を増やし、よりスムーズな採用・研修実施を実現。また、料理やベビーシッター、整理収納などの研修を改訂して更に充実。週1回2時間から働けるなど、働きやすさと共に、スキル向上につながる点も訴求を強化いたしました。

その結果、2017年1月2月の純稼働数は、昨年同月と比べ、214%となりました。

**【今後の展望】**

上記改善により、今後のさらなる成長にも耐えられる受付・採用・教育体制が整いましたので、2017年3月以降サービス提供分のサービス受付を開始し、現在、2017年1・2月対比で160%のサービス問い合わせをいただいておりますが、順調にサービスの提供を実施しております。

家事代行サービスが今まで以上に注目される中、ベアーズは業界のリーディングカンパニーとして、今後も今まで以上に品質向上やニーズの多様化に向けた採用・教育活動を強化し、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18年を迎え、登録スタッフ数は4,500人超、サービス提供数は累計150万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、家事指導、お掃除の監修を行っております。

『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)

所在地: 〒103-0014 東京都中央区日本橋蛸殻町1-34-5

URL: <http://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 : 服部(はっとり)・丹(たん)まで

電話 : 03-5640-0211 Fax : 03-5640-0212

e-mail: [pr@happy-bears.com](mailto:pr@happy-bears.com)

D i r e c t  
Communication



*Bears*