

「高齢化社会に対応する顧客サービス向上のご提案」

熟練STAFFの導入により「心のバリアフリー」を実現



株式会社アイ・エヌ・ジー・エンタープライズ

はじめに

弊社は1998年（平成10年）に国内初のホテル・ホスピタルティアウトソーサーとして厚生労働大臣の許可を取得し、ホテル・旅館・レストランを中心に結婚式場・病院・有料老人ホーム・美術館・そしてショッピングセンターなどのホスピタリティ・サービス業界に人材紹介を中核事業とし多面的な人材マネジメントを展開しています。

これまで大手百貨店を併設する大型ショッピングセンターにおいて、グリーターサービスを、14年間にわたり提供している実績とノウハウがあります。ホテルマン・キャビンアテンダントのOBをはじめホスピタリティ溢れるスタッフが重要なポジションを担っています。

私たちは常にお客様の立場に立って考え行動し立ち居振舞うことのできる接客・接遇のプロの集団でありサービスの真髄である心のこもった「おもてなし」を提供しております。このような経験と実績を踏まえ貴社でのお客様サービスのオペレーション業務に関し微力ながらお手伝いさせていただければと存じます。

目次

- Page1 目次
- Page2 提案の背景
- Page3 サービスコンセプト
- Page4 買物のハードルを低くして他店との差別化
- Page5 サービスの特徴
- Page6 業務内容・実績紹介
- Page7 熟練ホスピタリティアウトソーシングモデル（業務委託）
- Page8 お問い合わせ～決定までの流れ
- Page9 委託料お見積り（例）

提案の背景

- *全国に広がるショッピングモール。モールはアメリカで発祥、自動車が普及し、1940年代以降フリーウェイを下りた一般道沿いに続々と作られました。弊社は国内初の米国的な郊外型ショッピングモールにおいて2001年よりグリーターサービスを開始し、現在は8名のチーム編成でパートナー企業（アウトソーシング）としてサービスを提供しております。
- *当施設は開業以来の顧客が多く、又その高齢化が進んでいます。タクシーや車椅子の利用率も高くお買物中に体調を崩されるお客様もめずらしくありません。時には救急搬送に同行することもあります。弊社が提供するサービスは十人十色のカスタマイズサービスです。些細な行動や言葉から敏感に感じとることができる熟練のコミュニケーション能力が強みで臨機応変なクレーム対応能力にも長けております。
- *弊社がこれまで積上げてきた経験とノウハウを活かし、貴社の業務の一助となればと願うご提案申し上げます。

サービスコンセプト

高齢者・障がい者へのサービスの位置づけ

「障がい」を福祉的発想ではなく



「サービス」の観点から追求

「サービス」の観点から追求



障がいを自らの問題として捉えた顧客視点

障がいを自らの問題として捉えた顧客視点



顧客満足度向上とリピート率向上

「心のバリアフリー」に基づいたサービス品質の改善

買物のハードルを低くして他店との差別化

安心

快適

満足

顧客層へ UP

顧客層

買物弱者層

【困難】
歩行
ネット注文

来店顧客

ネット顧客

きっかけが
必要な人

配慮が
必要な人

初めから
諦めている人

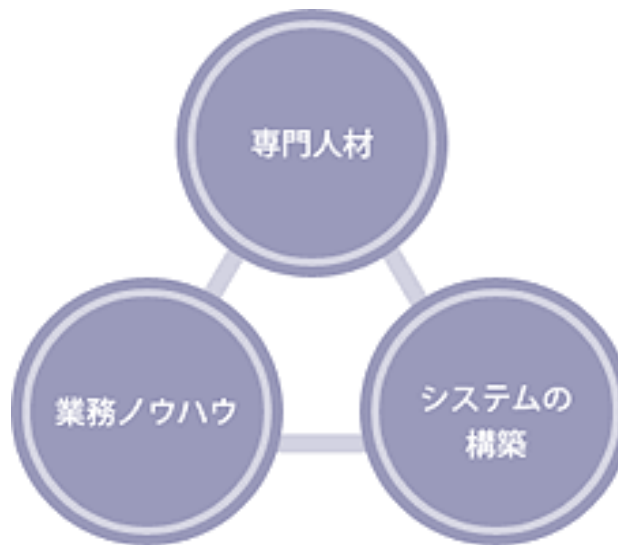
競合・価格競争

DOWN

(ハードルをさげる)

サービスの特徴

消費者ニーズの多様化と急速な情報化の進展に伴いサービス業界のビジネス環境も著しく変化しています。もはや自社のリソース（ヒト・モノ・カネ・ジョウホウ）だけで規模の利益を追求することが難しくなってきました。戦略的な外部委託の実現に「専門人材」「業務ノウハウ」「システムの構築」の三要素を組み合わせた最適なトータルマネジメントをご提案いたします。



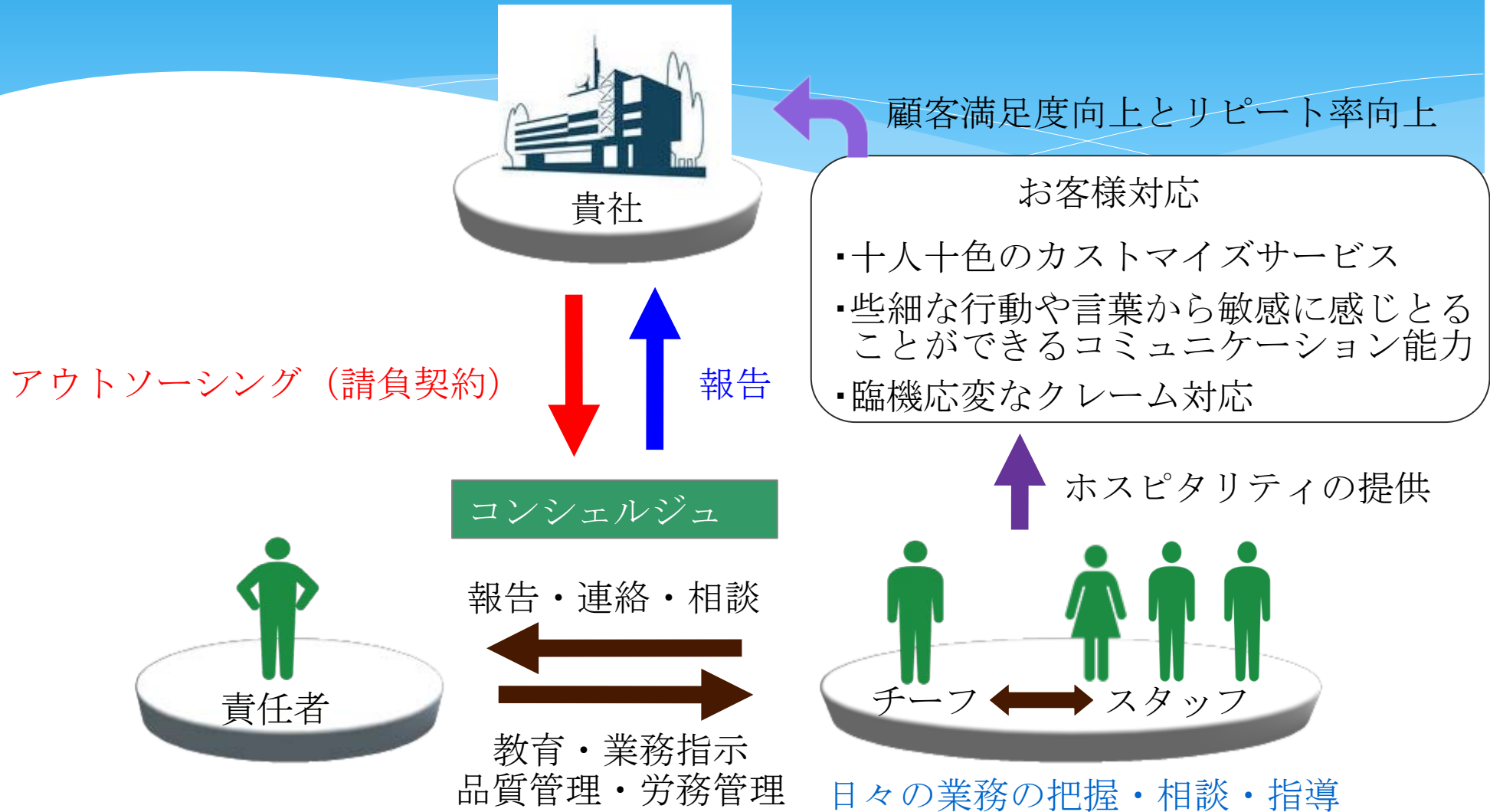
業務内容・実績紹介

【取引先S Cに於ける 主なコンシェルジュ業務内容と実績】

- ・ 開店前準備 エスカレーターの起動
- ・ 開店時のご挨拶 迎客
- ・ 館内案内
- ・ ご意見・苦情初期対応
- ・ 車椅子・ショッピングサポートカーの貸出
- ・ アテンダントサービス
(車椅子・障害者のお買物サポート)
- ・ 館内呼出し、遺失物問合せ取次
- ・ タクシー・シャトルバスウェイティングラウンジ対応
(キャリーサービス・お荷物のお手伝い、混雑時の整理券配布)
- ・ ベビーカー・車椅子優先エレベーター乗務
- ・ お客様事故対応
(応急処置、救護室へご案内、病院・救急車の手配とお連れ様がない場合の救急車同乗等)
- ・ 閉店準備 お客様の誘導準備と送客
(シャッター閉鎖、案内板、パーテーション設置等)
- ・ 外国人観光客に対する免税業務



熟練ホスピタリティアウトソーシングモデル（業務委託）



お問合せ～決定までの流れ

- | | |
|---------------|-----------------------|
| ① お問合せ | 電話およびメール |
| ② お打合せ 1. | 弊社担当者がお伺いさせていただきます |
| ③ 現場視察・調査 | 弊社担当者がチェックさせていただきます |
| ④ ご提案・お見積り | コンシェルジュ人数・費用など |
| ⑤ お打合せ 2. | 業務詳細・コンシェルジュの配置・問題点など |
| ⑥ チーム編成 | ING登録スタッフより人選 |
| ⑦ チームスタッフ顔合わせ | ご依頼主・関係者へのご挨拶 |

スタート

委託料お見積(例)

(例) 1日2名体制のケース (ワークシェアリングにより人数は決定します)

コンシェルジュ	シフト	実動時間
スタッフ①	9:30 → 18:00	7時間
スタッフ②	11:00 → 19:30	7時間

※休憩時間：昼食又は夕食（60分）、その他休憩（30分）合計90分

御見積(例)

時間単価 @ ¥2,300 X 14時間 = ¥32,200

年間契約料金 @ ¥32,200 X 365日 = ¥11,753,000

(ユニホーム・クリーニング費用は別途費用となります)