

# アイデアの芽吹き ~vol.52~

加盟店様の事例、他業界の取組み、商品の使用感等アイデアの「種 (SEEDS)」となる情報を毎月中頃に配信！



## 家事支援サービスの利用が当たり前時代の到来? ~逃げ恥ブームも追い風に! ~

『家事支援サービス認証』の制度が始まり、平成29年2月16日、ダスキン様を含む5社が認証を受けられました。経済産業省が一般財団法人日本規格協会 (JSA) に審査の規格づくりを委託して設けた制度で、個人情報管理や従業員研修などの基準を満たした事業者が認証が与えられるとのこと。今回は家事支援サービスにまつわる話について、ご紹介させていただきます。



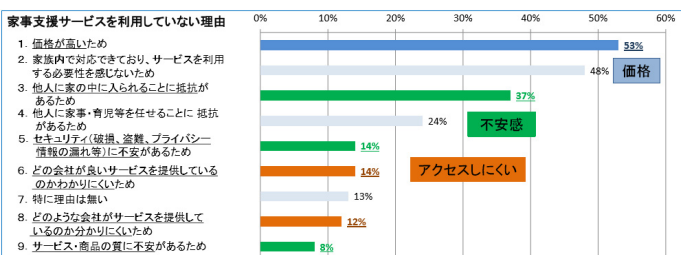
### <家事支援サービスの現状>

女性の社会進出の増加によるニーズの高まり、『逃げるは恥だが役に立つ』の人気ドラマなどによる認知拡大を受けて、家事支援サービスは需要が大きく拡大しているとのこと。経済産業省によると、**家事支援サービスの市場は今後6,000億円まで成長する**と言われているそうです。平成26年3月14



日に経済産業省から出された『家事支援サービスについて』という資料によると、女性活躍の推進には、長時間労働の削減や柔軟な働き方を推進するとともに、**家庭負担の軽減が必要**とあります。家事支援サービスを利用していない人の主な理由としては、『**価格が高い**』(約5割)、『**他人が家に入ることへの心理的抵抗**』(約4割)など

があるとのこと。ダスキン事業とメリーメイド事業をされている加盟店様であれば、レンタルで定期的にお宅へ上がることも多いと思われるのと、下図6・8・10の理由に対しては今回の認証によってお客様の不安感が解消されるため、**他社よりもかなり有利**のではないのでしょうか。



【出所】厚労省が平成29年1月に25歳~44歳までの女性2,000人に対して実施したインターネットアンケート調査「家庭生活サポートサービスの利用に関するアンケート調査」

### <家事支援サービス利用の抵抗をなくす取り組み>

前述のように、価格が高いことや他人が家に入る抵抗感から頼みづらいという理由もあると思いますが、**掃除・洗濯・**



**食事作りなどのいわゆる「家事」は女性の仕事とされていて、外注をためらう風潮もあるように思えます。**そんな中、インターネットを通じて簡単に安く家事を依頼すること

ができる「AnyTimes

(エニタイムズ)」「CaSy(カジー)」「タスカジ」といった新興サービスが台頭してきているようです。利用者とハウスキーパーを直接やり取りさせることによって低価格に設定したり、また、「タスカジ」では永住権を持っている外国人女性を子供やお母さんへの**英語学習を兼ねてもらい、家事を他人に依頼する罪恶感を減らす取り組み**を行っているとのこと。他人を家に入れることの抵抗感についても、セキュリティ面では対物・対人の損害保険を掛けるなどの工夫をしているそうです。

### <家事支援サービスの課題>

従来型のサービスは、ハウスキーパーを自社で教育し、場合によっては利用前に担当が自宅を訪問し、利用者とハウスキーパーのマッチングをすることもあるとのこと。予定していた人員にキャンセルが出たとしてもすぐ新しい人を探してあてがうなど、**サービスのクオリティは高いと言えますが、その代わり人件費がかさむ**そうです。一方でインターネットでのマッチングの場合はそこまでの**質は求めない代わりに、なるべく安く、**



**素早くマッチングしてほしい**というニーズを満たしているとのこと。価格を取るか、質を取るかはユーザー次第と言えます。さらに、家事支援サービス特有の課題として、『**良い人**』が見つかったら**直接連絡を取り合せて家事を依頼することが出来てしまう**ことだそうです。直接交渉を規約で禁止するなどの対策を講じて、必ずしも抑止にはつなげていないとのこと。しかし「タスカジ」ではハウスキーパーの**レベルに応じて自動的に価格が上がる仕組みを導入し、**一方で利用者はレベルが上がった同じハウスキーパーに依頼する場合でも、**最初の利用料金で依頼出来るようにする**など工夫しており、問題が生じたときに事業者を通じて交渉出来るメリットも強調しているそうです。家事支援サービスを抵抗感なく、当たり前前に利用出来る時代が近づきつ



つあるのかもしれませんが。