

～引越編～

# 「あったらいいな」を原点に 業界に先駆けたサービスを次々展開

今回のパートナー企業 アートコーポレーション株式会社様



テルウェル東日本が手がける事業の中には、さまざまなパートナー企業とのアライアンスのもとお客様に提供しているものがあります。「BUSINESS NOW」のコーナーでは、そんなパートナー企業に取材して、事業をめぐる動向やビジネスのヒントを伺います。今回は、「アート引越センター」のブランドを展開し、テルウェル東日本引越センターを通じた引越事業でアライアンスを組む、アートコーポレーション株式会社様にお話をお聞きしました。

## 「引越を『運送業』から『サービス業』へ」

進学、就職、結婚、異動…人生のさまざまな機会に誰もが経験する引越。旧居での準備から新居のセッティングまで、引越のすべてを高品質なサービスでサポートするのが、「0123」の電話番号でおなじみのアート引越センター様です。

「当社は1976年に初めての引越専門会社として創業し、引越を『運送業』ではなく『サービス業』として発展させてきました」と話すのは、アートコーポレーション株式会社取締役の鈴木正和様。創業当時は、引越の荷造りや荷ほどきはお客自身で行い、「運ぶ」部分だけを運送会社が請け負うのが普通でした。それから30年以上、アート引越センター様が提案してきたサービスの多くが引越業界のスタンダードになっているそうです。

また、最近ではネットで料金の目安が簡単に分かるようになり、価格競争が激化。「そのぶん品質・サービスの向上による差別化も重要になっています」（鈴木様）



アートコーポレーション株式会社 取締役 鈴木 正和様

## 「引越スタッフはホテルマンに負けない心遣いを持って」

単身者引越の増加、引越荷物の少量化や家電の大型化などの環境変化に柔軟に対応しながら、同社が独自のサービスを創造し続ける原動力になってきたのは、「あったらいいな」の気持ちだといいます。

例えば、新居への搬入前にスタッフが新しい靴下にはき替える「クリンソックスサービス」、女性スタッフだけで対応する「レディースバック」、引越から1年以内なら部屋の模様替えを無料で行う「家具移動サービス」などはいずれも、お客様の「あったらいいな」の声から生まれました。

一方、引越時の騒音でご近所に迷惑をかけるないようにと開発されたゴム輪の「サイレント台車」は、引越スタッフの発案。「私も若い頃は「引越スタッフはホテルマンに負けない心遣いを持って」



アートコーポレーション株式会社 東京法人営業部 取次営業課 須賀 香織様 (フレッツ光メンバーズクラブ担当)



アートコーポレーション株式会社 東京法人営業部 法人営業2課 小野川 仁美様 (テルウェル東日本担当)

い頃は「引越スタッフはホテルマンに負けない心遣いを持って」と指導されました」と鈴木様も語る通り、お客様視点の徹底が、アート引越センター様のサービスの原点といえるでしょう。

## 現場のやる気とサービス開発をうまく回す仕組みも

引越は、お客様の新しい人生の第一歩。それをお手伝いするというやりがいがあるが、同社スタッフのモチベーションを支えています。「以前、引越プランナーをしていたとき、目の不自由なお客を担当しました。何社か見積もりを取られた中で、『目が見えないけれど気持ちが伝わったから、あなたに決めたい』と言われたのがうれしかったですね」と、同社東京法人営業部法人営業2課の小野川仁美様は振り返ります。従業員のやる気と、お客様視点のサービス開発を、うまくかみ合わせて回しているのが、アート引越センター様の強みといえます。

「あったらいいな」を集めるために行っているのが「CSカード」の配布。年間約47万件の引越取り扱いに対して回収率は63%、約30万件の音が届きます。また、現場スタッフからのアイデアを吸い上げる「業務提案制度」の活用も盛んで、ほぼ毎日といってよいほど多種多様な提案が上がってくるそうです。

そうした声を文字通り一つひとつ検討して生まれた新サービスが、お客様の喜びやスタッフのやりがいを生み、また次の「あったらいいな」につながっています。

## 「フレッツ光メンバーズクラブ」提携施策にもさらなる期待

そんなアート引越センター様は、テルウェル東日本とのアライアンスのもと、NTTグループ社員の引越を多く手がけています。異動の時期には引越が集中し、しかも辞令が出てから1週間程度しか時間がなくタイトなのが、NTTグループの特徴だそうです。「ご要望にしっかりお応えする体制を今後も拡充して、よりスピーディーな対応を図っていきます」（鈴木様）

もうひとつ、アート引越センター様がテルウェル東日本とのアライアンスで取り組んでいるのが、NTT東日本様の「フレッツ光メンバーズクラブ」の会員様に対するサービス

## テルウェル東日本の引越事業とは？

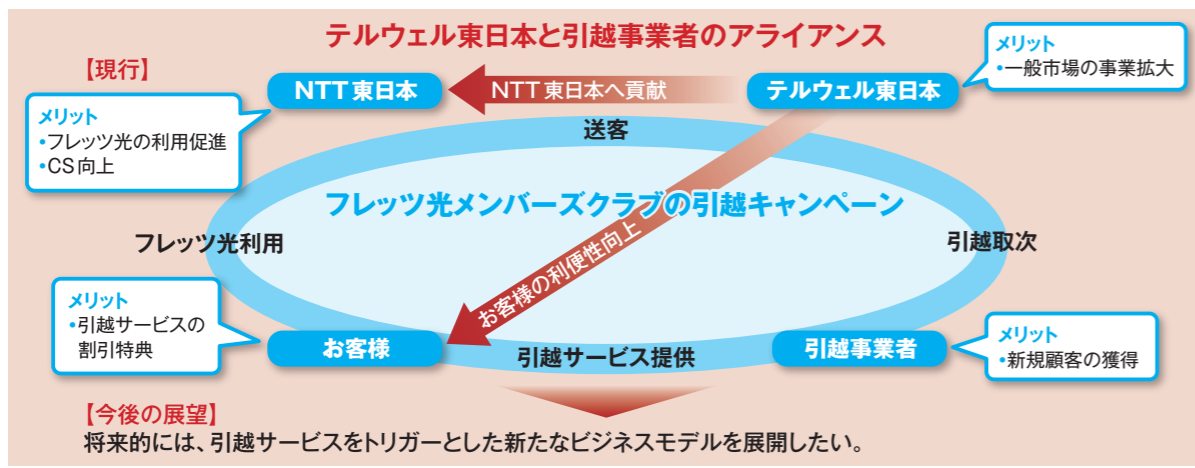
「一般市場拡大に向けて新たなビジネスモデルを展開」

テルウェル東日本は、長年にわたり、NTTグループ社員の方々の引越をサポートしており、今年度においては、約4,200件（2014年1月31日現在）の取り扱い実績があります。

NTTグループの引越サポートで培ったこのノウハウを生かし、一般市場拡大に向けた新たなビジネスモデルとして、2013年3月より、NTT東日本のフレッツ光メンバーズクラブ会員向けサイト（以下、本サイト）へ「引越サービス」メニューを掲出しています。引越を検討している本サイト会員様（以下、会員様）が本サイトから申込みを行う場合、当社がアライアンスを組んでいる引越事業者から、最大5社分の一括見積もり申込みが可能となります。また、会員様限定の割引やサービスなど、さまざまな特典が受けられます。

本サイトへ「引越サービス」を掲出することにより、お客様（会員様）に対しては、引越における利便性の向上と低価格でのサービス利用というメリット、引越事業者に対しては、会員様への付加価値提供による新規顧客の獲得というメリットを創出し、NTT東日本に対しては、本サイト会員様へのCS向上に貢献しています。

また、本サイトでは「引越サービス」に続き、「ハウスクリーニングサービス」や今後は「ショッピング（ECサイト）」などのメニューも追加を予定しており、当社の商材を活用して会員様への付加価値を高めていくとともに、将来的には引越をトリガーとした新たなビジネスモデルにより、NTT東日本へも貢献できるサービス展開について検討していきます。



スタッフの制服が白と青を基調にしているのは「汚れが目立つから」。あえてそうすることで、お客様に不快感を与えないという意識の徹底を図っている。



＜エコ菜ボックス＞  
食器をそのまま収納するためゴミが出ず、荷造り・荷ほどきも楽。過去数十万件の利用例のうち、中の食器が割れたのは、入れる向きが間違っていたワイングラス1個だけ、というほどの安全性を誇る。

**アートコーポレーション株式会社**

アートコーポレーションの事業展開のキーワードは「暮らし方の提案」。引越業を「運送業」ではなく「サービス業」と考え、お客様の暮らし方やニーズにきめ細かくお応えすることに努めています。さらに関係会社7社とともに構成するアートグループでは、人々の暮らし方全体を提案する企業として、保育事業・住宅関連事業など幅広い事業フィールドを積極的に展開しています。

**the 0123**  
アート引越センター

- 社名 : アートコーポレーション株式会社
- 本社所在地 : 〒574-0024 大阪府大東市泉町2-14-11
- 資本金 : 1億円
- 設立年月日 : 1977年6月14日
- 従業員数 : 2,130名(2013年9月現在)
- 主な事業 : 引越事業、国内物流事業、保育事業、住宅関連事業など(グループ会社の事業を含む)
- 公式サイト : <http://www.the0123.com/>

「提携の開始からちょうど1年。会員様にはさまざまな特典もありますので、サイトを通じてさらなる認知度向上により、テルウェル東日本様とWin-Winの関係強化していきたいですね」と、同社東京法人営業部取次営業課の須賀香織様からも期待の言葉をいただきました。

引越サービスを中心に、より広く「暮らし方」を提案する企業をめざすアート引越センター様。「あったらいいな」から生み出される高付加価値のサービスは、これからも注目を集めることでしょう。