

カスター＆ビジネスソリューションカンパニー
ご所属の皆さん

この通信では、『IGNITUREに関するニュース』や
『IGNITUREのソリューション』などを楽しく紹介していきます！
❶ オリコン顧客満足度調査で“1位”を獲得した『東京ガスのハウスクリーニング』の裏側を取材！ ❶
※今号と次号、2回にわたってお届けします！

<<<<<<<< 第13回 >>>>>>>>

△ ..△ ・2025年 オリコン顧客満足度®調査「ハウスクリーニング」
(△・△・△) の関東部門で第1位に選ばれました！ □
～(△,△) ・【東京ガスのハウスクリーニングの魅力】
①ストレスフリーな予約WEBサイト ②スタッフの育成 ③スタッフの作業品質向上
※本メルマガの写真は転載禁止

本題に行く前に・・・💡

皆さま！！東京ガスのハウスクリーニングがIGNITUREのソリューションで
あることをご存知ですか？？東京ガスのハウスクリーニングは、
WEB予約でストレスフリー、高品質のハウスクリーニングです！
お客様に快適な暮らしを提供するIGNITUREのソリューションです！
今回は、設備ソリューション開発部サービスソリューション成長Gの
望月TL、高原さん、新田さんに、2025年 オリコン顧客満足度®調査
「ハウスクリーニング」関東部門で第1位になられた裏側を徹底取材してきました！



望月 TL

高原さん

新田さん

—**2025年 オリコン顧客満足度®調査「ハウスクリーニング」関東部門で第1位！ □ **—

「スタッフの技術力」「サービス利用のしやすさ」など、
全7項目について関東在住のお客さまにご評価いただいた結果、**第1位を獲得しました！**
※オリコン顧客満足度®調査は、実際の利用者のみを対象にしたアンケート調査です。

➡ 是非、こちらからご覧ください！ ➡

➡ [2025年 オリコン顧客満足度®調査 ハウスクリーニング 関東 第1位！ | ニュース | 東京ガス](#)

——**①ストレスフリーな予約WEBサイトの開発！**——

共働きで忙しい40代の家庭をメインターゲットとし、“誰にとっても使いやすい
ハウスクリーニングにする”ことを意識して予約WEBサイトを開発しました。
その結果、同業他社には無い、電車の中でも数分で予約が完結する
ストレスフリーなWEBサイトが実現できました。
今でも、利用者の声を拾い上げて使いやすさを常に改善しています。



————**②安心感を提供するスタッフの育成！**————

✿スタッフ研修の徹底✿

- スタッフを選任する際に、技術面・マナー面の研修を行い、
- 試験に合格した人だけをスタッフにしています。
 - 今では、約300名の作業スタッフがありますが、高い作業品質を保つために
 - 繁忙期に入る前には、ご指摘を多く受ける内容をスタッフ全員に共有し、注意を促します。
 - ハウスクリーニング業界は男性が多い職場であり、対応するお客様は
 - 女性の方が多いため、研修の際には女性視点で気になる作業のポイントをスタッフに伝えています。



- ✿訪問時ルールの徹底✿

- スタッフがわかりやすいように設計したルールを作成し
- スタッフ全員の作業品質を維持しています。
- 例えば、事前にメールで担当スタッフの顔写真を送ったり、
- 訪問時には、必ず名前を提示したりします。
- 作業前には必ず作業内容を説明し、家に上がる時には、新品の靴下やスリッパを
- お客様の目の前で出して使うことで、安心感を与える工夫を徹底しています。

————**③スタッフの作業品質向上！**————

✿お客様の声を瞬時に共有✿

- 作業実施後お客様のアンケート結果はスタッフに貸与しているiPadから
- 当日中に確認することができ、次回への改善に繋げています。
- また、「NPS通信」を月に一度発行し、良いコメントと改善が必要なコメントも含めて、
- 全体の声をスタッフに配信しています。自分以外のコメントも見ることで、
- 自分の業務改善への意識が高まりサービス品質の向上に繋がっています。
- ※NPSとは：顧客ロイヤルティを測定する指標で、顧客がアンケートを通じて
- 「0-10」のスコアを取得し、その結果をもとに企業の収益性や成長率を分析します。

✿表彰制度✿

- スタッフの皆さまのモチベーションを維持するために、優秀なスタッフを対象に表彰制度を導入しています。
- 表彰状を、家に飾っているスタッフもいて、更なる仕事のやりがいへと繋がっています。
- 中には、この仕事が子どもに誇れる仕事だと言っているスタッフもありました。



————**・♪ 次回予告 ♪ **——

次回は5月14日、「東京ガスのハウスクリーニングのこだわりポイント」と
「皆さまへのメッセージ」について詳しくお伝えします！お楽しみに！！

————** 🖌 筆者の後書き 🖌 **——

東京ガスのハウスクリーニングは、隙間時間にWEBから
簡単に予約ができ、自分では手の届かない部分まで
丁寧にお掃除を提供するソリューションなのですね。
スタッフの研修や作業時のルールも徹底されており、
安心して任せることができる高品質なクリーニングであることが、
今回の取材を通じて改めてわかりました！次回の内容も、今からとても楽しみです♪