

日付 2025/05/14 12:30

カスタマー＆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!  
❸ 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! ❸  
※今号は2回目の『東京ガスのハウスクリーニング』特集です!

<<<<<<<< 第14回 >>>>>>>>

△ ..△ ・東京ガスのハウスクリーニングのごだわりポイント  
(△・△・△) ・皆さまへのメッセージ  
~(\_u,u) ※本メルマガの写真は転載禁止

前回のおさらい・・・💡

前回は、東京ガスのハウスクリーニングが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位であることをご紹介し、その裏側として  
お客様起点で考えた予約のストレスフリーの体験や、作業スタッフの育成・  
高品質な対応について特集いたしました。

——\*\*東京ガスのハウスクリーニングのごだわりポイント\*\*——

#### ♦清掃用品への配慮♦

クリーニング時に使用する清掃用品にも独自の配慮を徹底しています。  
例えば、エアコンクリーニングでは、汚い水が飛び散らないように養生シートを使用しますが、  
通常屋外で使ライマーが強いブルーシートではなく、グレーのシートを採用しています。  
ウエスの使い方にも工夫をしており、クリーニング作業中は白いウエスを使い、  
最後の仕上げのふき取りには、黄色のウエスを使用して、お客様に  
安心感を与える配慮をしています。



#### ♦お客様からの声を反映したメニューの開発♦

新たなメニューを開発するときには、クリーニング時のお客さまの声を参考にしています。  
例えば、排水管洗浄メニューの開発は、浴室クリーニングを注文したお客様から寄せられた  
「水の流れが悪いから排水管も一緒に掃除してほしい。」という声を拾い上げたことがきっかけでした。  
お客様からの様々な声を丁寧に拾いあげて、メニューを開発することが大切です。

#### ♦スタッフとの良好な関係性構築♦

良いことも悪いことも事実ベースで率直に伝え、双方で認識を合わせていくことが、  
スタッフとの良好な関係性を築くことに繋がっています。オープンな  
コミュニケーションがあることで、現場でのミスが発生した場合でも、  
迅速に対応でき、大事に至る前に解決することができます。

～～お客様からのコメントの一部ご紹介！👉～～

実際にお客様からいただいている声の一部をご紹介します！

■前向きなコメント😊

- ・期待通りの作業と結果、期待を超える安心感と接客術、友人にも推薦できます。
- ・丁寧な挨拶や所作だったので安心して過ごせました。

■ご指摘のコメント💡

- ・作業後、帰られてから気付いたのですが、床に水がたれていたようでカーペットが濡れていきました。
- ・終了後のチェックでは確認しなかったので見落としましたが、パネルの裏側のカビが取れてなかったのが残念でした。

■ご指摘のコメントに対する対応😊

作業後のアンケートで作業不備や汚れ残り等のご指摘をいただいた場合は、  
スタッフに共有して状況を確認するとともに、お客様へご連絡し、ご了承をいただけたら  
再度クリーニングに伺っています。再洗浄でご満足いただき、  
次の年もリピートしてくださったというお客様もいらっしゃいます。

—\*\*皆さまへのメッセージ\*\*—

ガスや電気だけではなく、IGNITUREのソリューションを通じて、  
『東京ガス』をお客さまの日常生活の中で想起して  
いただく存在になることを目指しています。その一環として、  
東京ガスのハウスクリーニングも“特別な時に使ってもらうもの”ではなく、  
“日常の中で自然に選ばれる存在”へと育てていきたいと考えています。  
皆さんにも、ぜひ東京ガスのハウスクリーニングを利用していただきたいと思います！



————\*👉筆者の後書き👉\*————

自分でできるお掃除を誰かに頼むことに、「家事をサボっていると  
思われるのでは？」と少し罪悪感を感じてしまうことがあるかもしれません。  
しかし、東京ガスのハウスクリーニングを通じて、家事の時間を短縮し、  
家族みんなで過ごす笑顔の時間が増えるのであれば、それはとても前向きな選択だと思いました。  
これからも、原局の皆さまが取り組まれている「お客様の声をもとに新たなメニューを作る」ことは、  
東京ガスのハウスクリーニングをより身近に感じていただくことに繋がるのだと思いました。  
こうした取り組みが、IGNITUREのソリューションを日常の中で  
思いだしていただける未来につながるのだと思っています。

➡ まだニュースをみていない方はこちらからチェックしてください！ ➡  
SOON

➡ 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