

ヤマトグループ 地域共創プロジェクト くらしのサポートサービス「ネコサポ」



2020年 2月 18日
ヤマト運輸株式会社



— くらしのネコの手サポート —

 **ネコサポ**

provided by  ヤマトグループ

1. 地域共創プロジェクトで実現を目指していること

- (1)デリバリーに加えて、「イエナカ（便利屋）」と「コミュニティ（場の提供）」の基盤サービスを提供し、
 (2)その基盤を活かして個々の生活者へ、最適な情報・サービスを「繋ぐ」付加価値を創出することで、
 (3)結果的に、少子高齢化に端を発する様々な社会課題解決にも資する。

ヤマトが地域で価値を共創する「事業」

(1)基盤サービスとして提供

※基盤サービスのリソースは、地域のリソースとの連携を前提とし、不足部分を自社で構築

デリバリー
（宅急便）

+

イエナカ
サービス

+

コミュニティ・
生活相談の「場」

60,000人のSD、4,000店の拠店、
1日500万個の荷物お届けの接点

家事・買物など生活支援

コンシェルジュ店頭相談やイベント開催

+

(2)プラットフォーム

地域・自治体・パートナー事業者との連携
 （生活者の個々に、有益・便利な情報・サービスを、お届け・お繋ぎする）

(3)社会課題解決

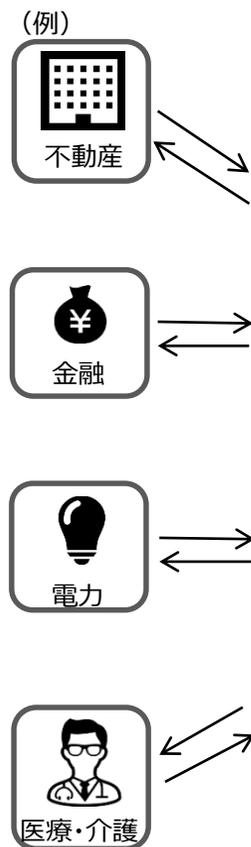
この事業をソフトパッケージとして地域特性に応じて展開することで、
 社会保障分野や団地再生・まちづくりにも貢献する。

2. 暮らしのサポートサービス「ネコサポ」取り組み全体図

【パートナー様】

【ヤマト（ネコサポ）】（地域リソースが存在する場合は、連携しながら）

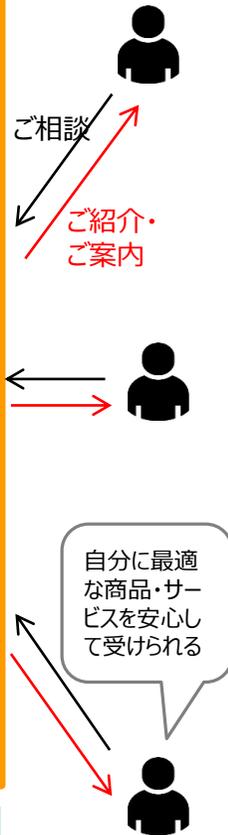
【生活者様】



サービス

機能

- ①地域住民の活躍（高齢者雇用など）
- ②お元気確認・見守り（自治体等との連携）
- ③地域包括ケアマネジメントへのお役立ち



3. ステーション立地環境・イメージ

団地内

多摩 貝取ステーション

京王線・小田急線「多摩センター駅」よりバス15分



←店舗外観

↓店舗内観(コミュニティスペース)



【貝取団地内の一角に開設】
地域住民が気軽にご来店いただけるよう、
店内にはコミュニティスペースを設置。

多摩 永山ステーション

京王線・小田急線「永山駅」より徒歩15分



【永山団地商店街内に開設】
各店とお買い物便や物品販売など連携
店頭へ終日受取・発送できるロッカー設置

【サービス提供エリア：東京都多摩市 貝取・永山・諏訪・豊ヶ丘地区 概要】
・人口 45,690人 ・高齢化率 32.5% ※多摩市人口データより

多摩 グリナード永山ステーション

京王線・小田急線「永山」駅直結の地域S C
83テナントが入る商業施設「グリナード永山」3F



←店舗外観
↓フリマ梱包・撮影ブース



【当事業初の商業施設内への展開】
館内テナントとの連携によるイベント開催や
お買い物便を受付、建屋の価値を向上

松戸 テラスモール松戸ステーション

JR武蔵野線・常磐線「新松戸駅」バス15分の大型郊外S C
188テナントが入るショッピングモール「テラスモール松戸」3F



【千葉県へ進出・大型ショッピングモールへの出店】
幅広いテナントとの連携や子育て層へのサービス拡充を予定。

商業施設内

4. デリバリーを活かしたお買物のサポート

地域の商業施設と連携した、地域限定・梱包不要・当日お届けの買物便利用が好評。事業者にも利用者への付加価値提供、売上増のメリットを感じて頂いている。

<グリナード当日配達（グリナード永山店）>

- ショッピングセンター「グリナード永山」内の店舗でお客様が購入された商品をまとめて、当日中にお届けするサービス
- 利用料金：200円/個（プライオリティ、常温）
300円/個（プライオリティ、冷蔵）
400円/個（一般、常温）
500円/個（一般、冷蔵）
- * 「プライオリティ」
⇒ご高齢の方（70歳以上）、お体の不自由な方、
妊娠中の方、お子様連れの方（1歳未満）
- 月間利用個数 **800個超**

<グルメシティクイック便（永山店）>

- スーパー「グルメシティ永山店」内の店舗でお客様が購入された商品を、当日中にお届けするサービス
- 利用料金：
3,000円以上お買い上げ→1箱目無料
(2箱目から324円/箱)
3,000円未満→1箱324円
- 月間利用個数 **200個超**（前年比136%）

- 買い物弱者向けに受注代行から配達までを担うサービスも実装しているが（月間120件のご利用）、
「**買い物はリアル店舗がいい**。帰りの運搬だけサポートしてほしい」というニーズの方が圧倒的に高い。
- 事業者様も、来店誘引のために非常に有効なサービスと評価いただき、適正運賃で契約いただいている。
- 「複数店舗を（お客様が）買いまわってワンストップご自宅配送」は、おそらくグリナード永山が日本で唯一のモデル
今後は地域の商店街などでも実施を検討できる。

5. イエナカ（生活サポート）サービス

安心・信頼して何でも頼める「暮らしのべんり屋」として、ドライバーとは別働隊の作業スタッフ（キャスト）を配置し、ドライバーと連携しながら地域密着で価値提供。

多摩のパイロット店で提供しているサービス

<家事サポート>

- 普段のちょっとした事など、短時間でも、すぐに気軽に頼める簡易メニューと、日常のお困りごとから、季節の変わり目などに、プロの専属スタッフが提供する本格メニュー
- 簡易メニュー 利用料金 1,000円～
(水周りの簡易清掃や家財・不用品整理。15分単位)
- 本格メニュー 利用料金 応相談
(エアコンクリーニング、水回りクリーニング等)
- 月間利用件数平均 : 約150件 (簡易・本格計)



地域と連携した発展系サービス（事例）

- **特殊詐欺防止装置（自動録音機）設置サポート**
多摩市が推進する、特殊詐欺対策の自動通話録音機の貸出し施策に対して、自分で設置が難しい方を対象に、ネコサポで無料設置サポートを実施（2019年7月～）。
- **ふるさと納税返礼品（家事サポート+見守り）**
多摩市のふるさと納税返礼品として、市内居住者向けの家事サポートサービスと、簡易な見守りとしての作業レポートの提供をセットにして提供
- **ゴミ出し支援サービス**
事前予約にて回収日前日に自宅から集積場までゴミ捨て場まで、代わりにお運びするサービスを実施(2019年9月～)

※病院への立ち寄り送迎や処方薬のお届け等は、ニーズが多いが法規制等で対応しきれていない。

6. コミュニティ・生活相談の「場」

イエナカやデリバリーを含めたくらしのご相談を承るスタッフ（コンシェルジュ）が常駐。事業者様や住民と連携したイベントを開催し、地域コミュニティ活性化を促している。

<コンシェルジュ>

- 地域で採用させていただいた主婦層が多く、60代男性も。（4月1日現在、3店で21名が在席）
- 地域包括支援センターにご支援いただき、**認知症サポーター研修**を受講。
- **AED講習**を受講。
- パンやサプリメント、防災グッズ等の物販も行う
- スポーツクラブ「ルネサンス」様が推進される脳活性化エクササイズ「**シナプソロジー**」の**インストラクター資格**を受講し、「シナプソロジー体験会」を開催。
- メルカリ様から**フリマサイトのアンバサダー講習**を受講し、「メルカリ講座」を開催。



<コミュニティ>

- 地域で活動される団体や事業者様によるサービス提供の場として活用（ヨガ教室、手芸教室、音楽会、など）
- 全国区の事業者様が、マーケティングも兼ねて（地域ではあまりない）イベントを開催（健康食品試食会など）
- スマホ使い方相談会など「専門店は敷居が高い」と思われがちなテーマについて、ネコサポのスタッフが気軽に時間をとって応じられる機会を提供
- イベント参加者数 204名（2019年12月度）
- 来店客のべ数 8,132名/月（2019年12月度）
- 連携イベント例（パートナー）
 - ・「コーヒー淹れ方講座」…タリーズ様
 - ・「ファンケル銀座バスツアー」…ファンケル様
 - ・「メルカリ講座（出品体験）」…メルカリ様
 - ・「スマホ相談会」…au、docomo地域代理店さま
 - ・「相続相談会」…多摩信用金庫さま
 - ・「池坊 華道教室」…地域の華道の先生
 - ・「ヨガ教室」…地域のヨガ教室の先生
 - ・「手芸教室」…地域の手芸サークルの皆様

7. 事業者と連携したサービス・イベント

ネコサポでは、技術革新や政策による新しい「便利」を、全国区の事業者と連携して、地域の生活者へお届けするという付加価値を創出している。

<CtoC フリマアプリ（例：メルカリ様）>

- 「聞いたことはあるが、面倒そう、難しそう」というステータスの生活者が多く、他方でネコサポのお客様は、家族構成の変化等で部屋やモノの整理がお困り事のニーズとして顕在化。
- そのような方々へ、ネコサポのスタッフがメルカリからの指導・協力のもと、「メルカリ講座（体験会）」を、地域から集客して実施。
- メルカリ様はユーザー増、お客様はコミュニティを含めた「楽しみ」と「利便性」を享受、ネコサポは店頭への集客機会と、デリバリーの発送増や資材販売に繋がっている。
- 次ステップとして、ネコサポのイエナカでのお片づけサービスに、不用品のフリマ販売を支援するようなスキームを、検討している。

<電力小売り切替支援（例：エネチェンジ様）>

- 生活者は「なんとなく不安、面倒」という理由から、「大手電力会社のまま切り替えていない」という人が90%。
- ネコサポが、対面で不安を解消しながら、価格メリットを訴求し、ご要望があれば切り替え手続きを支援。

<クラウドファンディング事業者支援>

- クラウドファンディングで資金集めに成功した事業者が困るプロモーションについて、ネコサポの店頭での場所貸し（販売・お試し）などで支援することを、運営会社様の付加価値として提供。
- ネコサポの場が、「地域密着」「社会性」「革新的」な情報を、常に発信できる場となることことができる。

参考) イベントでの地域住民との交流

健康促進

子ども達と体操



脳と体のエクササイズ



住民の“得意披露”の場

手芸教室



おもちゃ病院



移動・外出支援

地域の祭に合わせた拠点間移動



隣町までお買物に付き添い



“初”開催のバスツアー

皇居や築地を観光



車内でレクリエーション



暮らしに役立つ情報・サービス

フリマサイト使い方講座



“栄養”がテーマの相談会



“防災”がテーマのキャンプイベントを開催予定



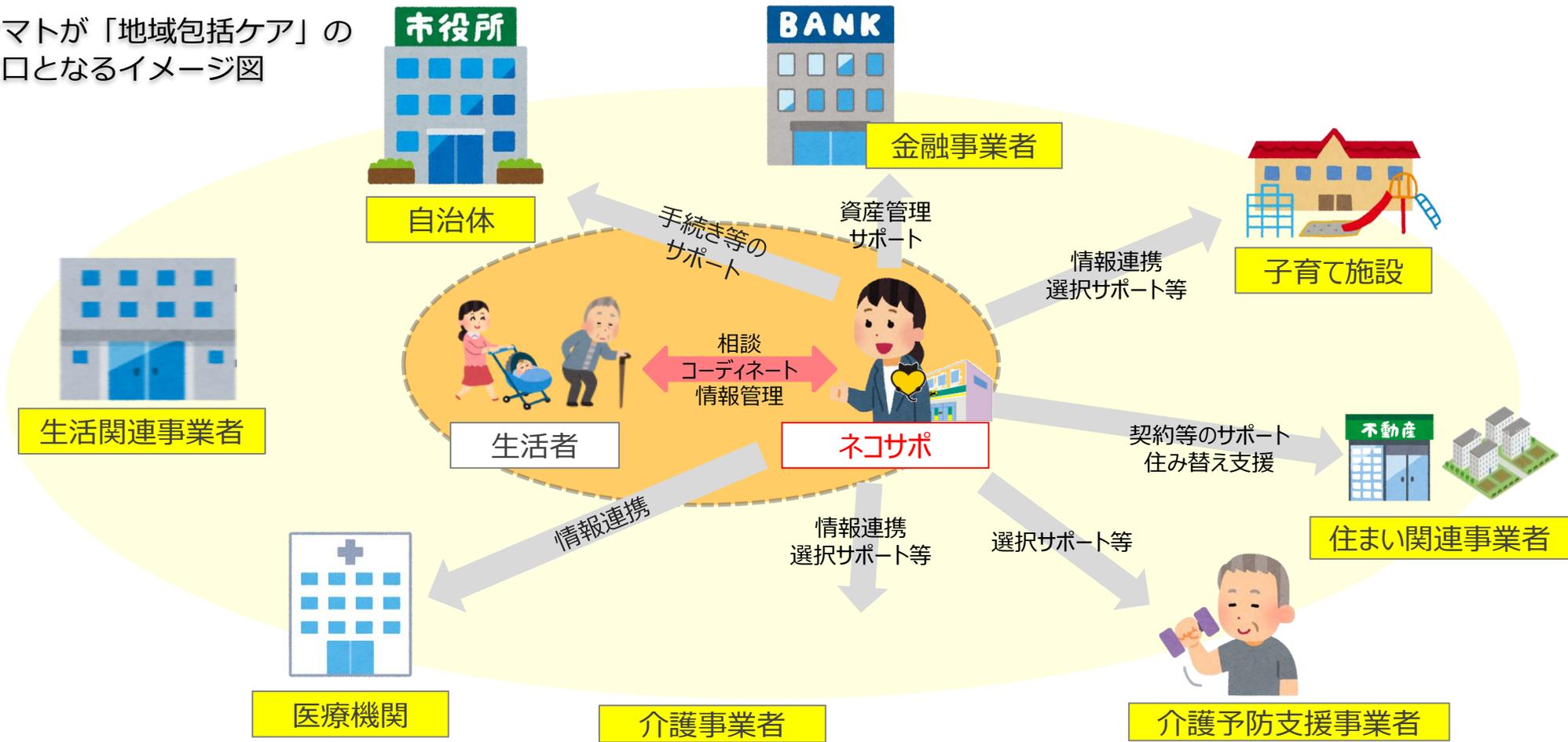
毎月 約30企画のイベントを開催

<p>貝取店</p> <p>シオガノパロー</p> <p>10.3(水) ムネツツシの健康性食メソッド! カンタンな動作で楽しくリフレッシュしましょう! 開催: 10.00~11.00 参加費: 500円 定員: 6名 要予約</p> <p>エコ前がアツ</p> <p>10.10 (水) 今日は何故か?ぜひご参加ください。 開催: 15.00~16.00 参加費: 無料 定員: 無し 予約不要</p> <p>補聴器無料相談会 池田福徳堂</p> <p>10.20 (日) 一歩、おしよの音が大きくなっていませんか? 補聴器: 補聴器の最新情報・聞こえと健康・聞こえを補う補聴器について の講義・サイズなど 昼食: 質疑応答・無料聴覚測定・相談会 時間: 14.00~16.00 参加費: 無料 定員: 8名 要予約</p> <p>docomoスマホ教室</p> <p>10.29 (火) 今日はアプリ活用編! 時間: 10.00~12.00 参加費: 無料 定員: 8名 要予約</p> <p>八角堂が教室</p> <p>開催日: 毎月1回(月) 10月2日(月) 10月28日(月) 時間: ①9:30~11:30 ②11:00~12:15 ③13:00~14:30 ④15:00~16:15 参加費: 2,800円 定員: 各回15名 要予約</p>	<p>永山店</p> <p>シオガノパロー</p> <p>10.8(火) ムネツツシの健康性食メソッド! カンタンな動作で楽しくリフレッシュしましょう! 開催: 14.00~15.00 参加費: 500円 定員: 6名 要予約</p> <p>肌AVTセラピー 水戸アロマ</p> <p>10.10 (水) お肌の潤いを感じたいですか? ①14:00 ②14:15 ③14:30 ④14:45 ⑤15:00 ⑥15:15 ⑦15:30 ⑧15:45 参加費: 無料 定員: 各回15分 要予約</p> <p>ハンドセラピー</p> <p>10.29 (火) ハンドセラピーで癒しの時間を体験しませんか。 ①14:00 ②14:25 ③14:50 ④15:15 ⑤15:40 ⑥16:10 参加費: 500円 定員: 各回6名 要予約</p> <p>docomoスマホ教室</p> <p>10.16 (水) 今日はLINE活用編! 時間: 14.00~16.00 参加費: 無料 定員: 6名 要予約</p> <p>からだケア 体のゆがみ相談会</p> <p>10.22 (火) 日常生活やワークからきたケア多岐・日野 八重子 730年の実績。 経絡のお悩みを即座にケア・アドバイスも提供いたします。 時間: 13.00~15.00 参加費: 無料 定員: 8名 要予約</p>
---	---

8. 地域包括ケア推進へのお役立ち

本取り組みを通じて、「住民生活の暮らしを中立的かつ総合的にサポート・コーディネートする」地域包括ケアなどの公的機能を、自治体と連携して担うことも目指したい。

ヤマトが「地域包括ケア」の窓口となるイメージ図



9. 多摩でのネコサポ約4年間の振り返り（総括）

会員数やサービス利用は順調に増加しており、さらに子育て層や共働き層など若い世代にも注力し、他地域への展開の基盤となる、地域連携の付加価値サービスの拡充を進めている。

ネコサポ会員数

5,452名（地域住民の10%超）

現在は完全無料。お客様にとってより使いやすい形（会費以上の割引メリットがある等）での有料プランも検討中。

住民（利用者）／ 関係者の声

- 宅急便利用者 : いつものドライバーさんが来てくれることで安心する、**息子のように感じている。**
- 買物サポート利用者 : どんな重たい物でも、**気持ちよく家まで運んでくれる**ので、すごく助かってます
- イベント参加者 : 引っ越してきたばかりでこのような場で**お友達ができて嬉しい**（布草履作りイベント参加者）
- 家事サポート利用者 : 利用する前は、ネコサポの料金体系は高いと感じていたが、実際使ってみると**割安感を感じる**
- 地域住民・関係者 : ネコサポさんに地域の見守りを**担ってもらいたい**（自治会）
最初は何のお店かわからず**入りにくかった・敷居が高い**感じがする（地域住民）

多摩から転居されるお客様から頂いた声

自宅内でも転倒する事が多くなり、1人での生活が困難になった為に、転居を決めました。

転居先の町に『ネコサポ』がない事が非常に残念です。

きっと、あなた達を求めている人はたくさんいて、今後も求める方は増える一方だと思います。

一日も早く全国にネコサポができるように頑張ってくださいね。

日々老いていく事を感じながらも

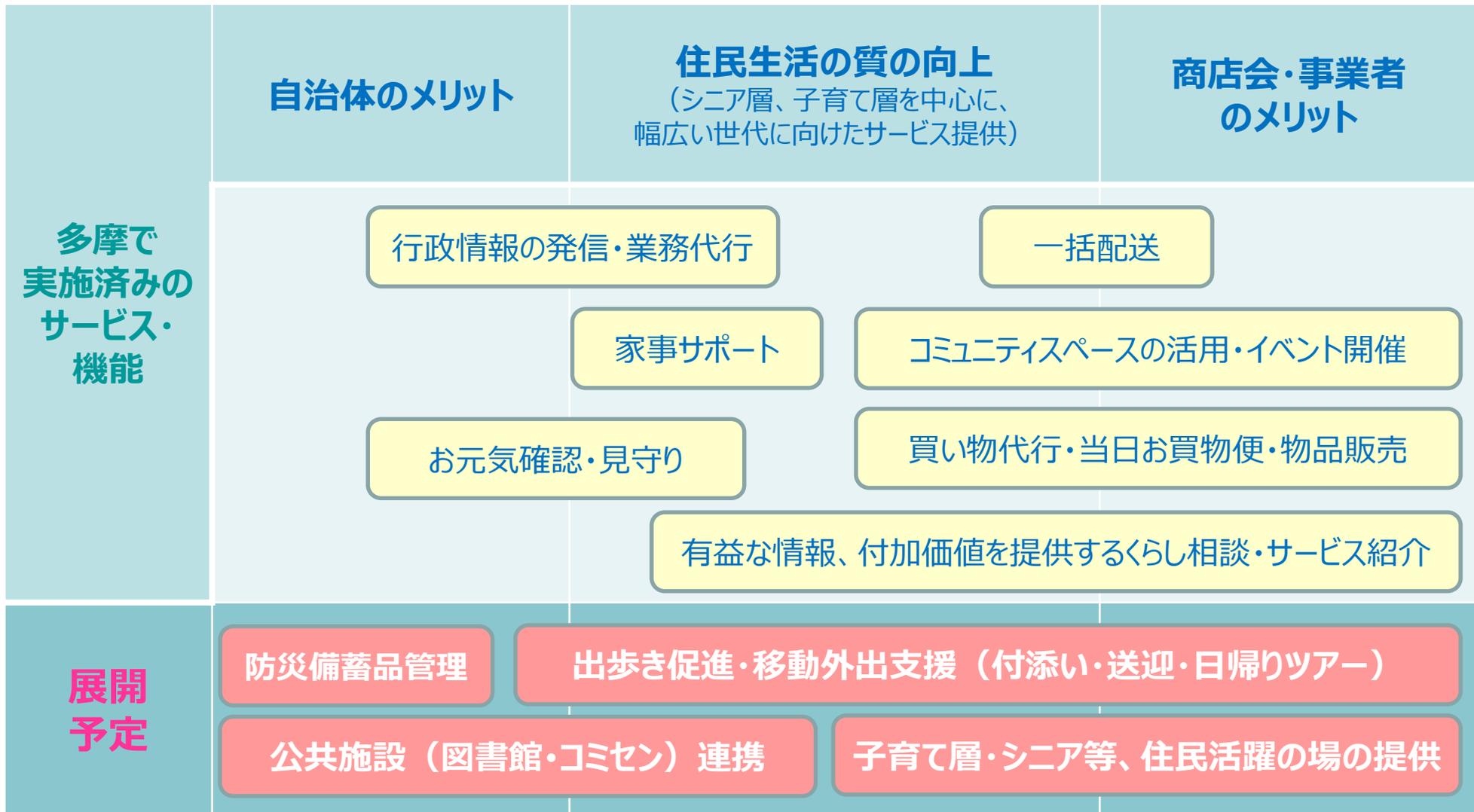
あなた達がいてくれたおかげで、私はこの町でここまで生きる事が出来ました。

本当にたくさんの事に手を差し伸べてくれて助かりました、**ありがとう。**

（80代女性、2019年9月17日）



10. 今後のサービス構想について



地域特性に応じて展開することで、住宅団地の再生・価値向上、
また、社会保障分野や「くらしやすい地域づくり」にも貢献へ

1.1. 松戸市における自治体・警察との3者協定について

2020年1月17日 地域包括協定の締結

やさシティ、まつど。 千葉県 松戸警察署 千葉県 松戸東警察署 ヤマトグループ

2020年1月17日 松戸市 千葉県松戸警察署 千葉県松戸東警察署 ヤマト運輸株式会社 ヤマトホームコンビニエンス株式会社

ネコサポステーションを活用し、地域共創社会の実現に向けた官民一体の取り組みを推進
—松戸市・千葉県松戸警察署・千葉県松戸東警察署・ヤマトグループ2社が
「地域共創社会の実現に向けた連携に関する協定」を1月17日に締結—

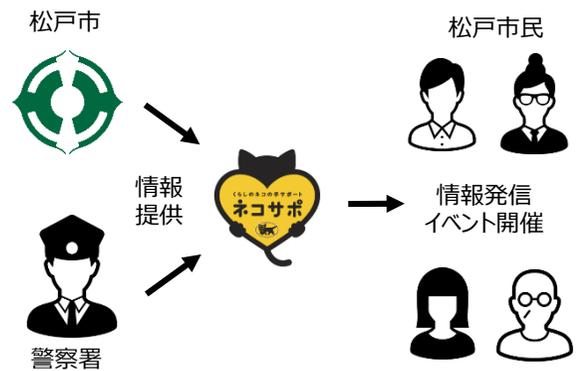
松戸市（千葉県松戸市、市長：本郷谷 輔次）、千葉県松戸警察署（千葉県松戸市、署長：佐藤 剛）、千葉県松戸東警察署（千葉県松戸市、署長：竹内 利昭）、ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：栗橋 利康、以下：YTC）及びヤマトホームコンビニエンス株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：和田 誠、以下：YHC）は、2020年1月17日（金）に「地域共創社会の実現に向けた連携に関する協定」を締結しました。5者は、昨年10月にオープンした「ネコサポステーション アラスモール松戸店」を中心にヤマトグループの経営資源を活用し、松戸市にお住まいの方が住み慣れた地域で、安全に、安心して暮らし続けられる地域共創社会の実現を目指し、官民一体となって取り組んでまいります。

1. 背景
松戸市は、昭和30年代ごろに整備された大規模な団地エリアの高齢化が進む一方で、近年は都心へのアクセスの良さから、子育てや子育て世代から人気のエリアとなり、世代を問わず住民が安心して快適に暮らせる姿づくりを推進しています。
ヤマトグループは、2016年から東京都多摩市内で、「くらしのサポートサービス」を開始し、地域の方々の生活をより快適にすることを目的に、買い物支援や家事サポートなどを行う「ネコサポステーション」を営業しています。昨年10月25日には、千葉県初の店舗として「ネコサポステーション アラスモール松戸店」をオープンしました。当店舗は、松戸市や近隣地域にお住まいの高齢者、子育て世代など、さまざまな世代がつながるコミュニティ拠点となることを目指し、アナタや地域事業者・団体と連携して、ヤマトグループの経営資源を活用した安心・快適な生活サポートサービスを提供しています。
これまで松戸市とYTCは2018年12月に「高齢者等見守り活動に関する協定」を締結し、高齢者や障がい者、18歳未満の子どもの見守り活動を行ってまいりましたが、安全で安心な暮らしづくりを目指し、さらなる相互連携を図れないか協議してまいりました。

YAMATO HOLDINGS CO., LTD.



左から千葉県松戸東警察署 竹内署長、千葉県松戸警察署 佐藤署長、松戸市 本郷谷市長、YTC流山主管支店 糸賀支店長、YHC東関東統括支店 横井支店長



ネコサポステーション テラスモール松戸にて、市政情報や防犯情報をチラシやサインージで発信
子ども向け・子育て支援、高齢者の認知症等の介護予防、交通安全に関するイベント・講座等の開催