



次の時代にやわらかな社会をつなぐため
手を伸ばせば助けしてくれるサービスが配備された
「やさしい街」・「安心の街」を創ります

株式会社クラッシー CLファミリーコンシェルジェ フランチャイズチェーン本部



地域に根ざして、そこに暮らす人達から必要とされる仕事。
忙しさの中で家庭の温もりや、やさしさが失われることのないように、ご家族の時間を創り出すお手伝いをするのが、私たちのお仕事です。

子育てとお仕事に忙しいお客さまや、高齢化する社会で、ますます必要とされ求められる私たちのお仕事は、FC加盟店の皆さまの、家事代行のサービス提供者としての、家事力と心配りと素敵な笑顔に支えられています。

そして、お客様の喜び‘笑顔’と‘満足’の「いつも、ありがとう」の言葉を、何よりの励みとして、お客さまの日々の暮らしにお役立ちするのが、CLファミリーコンシェルジェのFC加盟店です。

「安心」に満ちた心豊かな日々の暮らしを求めるシニア層、
子育て共働き層などが私たちのお客様です。

総務省統計局によれば、2014年に国民の25.9%(4人に1人)が65歳以上、8人に1人が75歳以上の高齢者となると、発表されています。

その要因となる高度成長経済を支えた団塊世代のほぼ半分は、3大都市圏に住んでおり、高齢社会が抱える課題は、都市に集中するともいえます。

一方で、シニアライフを心豊かに過ごしたいとの願望も強く持つこの世代は、暮らしのお困りごとを解決するため、家事サービスをベースとした生活支援サービスへのニーズも高いとされています。

「CLファミリーコンシェルジュ」は、まさしく時代の要請として生まれ、都市型サービスとして、その需要は日増しに高まるものと考えられます。

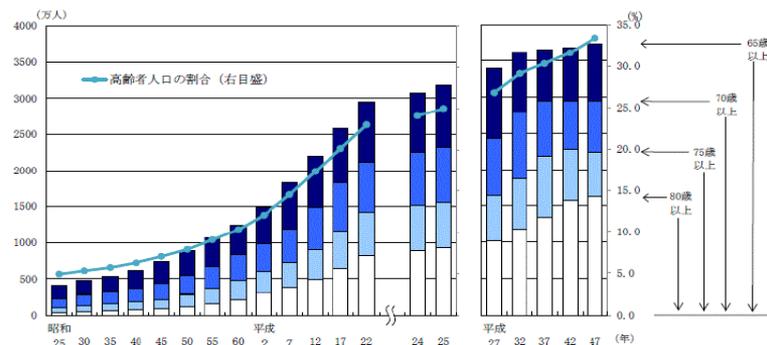
また、「2012年度男女共同参画に関する世論調査(内閣府)」によると、「夫は外で働き、妻は家庭を守るべきである」という考え方に反対と答えた人は45.1%であり、1992年の34.0%から11ポイント程度上昇しています。

このような意識の変化などを反映してか、近年では共働きはごく普通のライフスタイルとなりつつあると言えます。女性の社会参加への意欲の高まり、核家族化、近年の賃金の減少などが共働きを選択する世帯の増加の要因と考えられています。

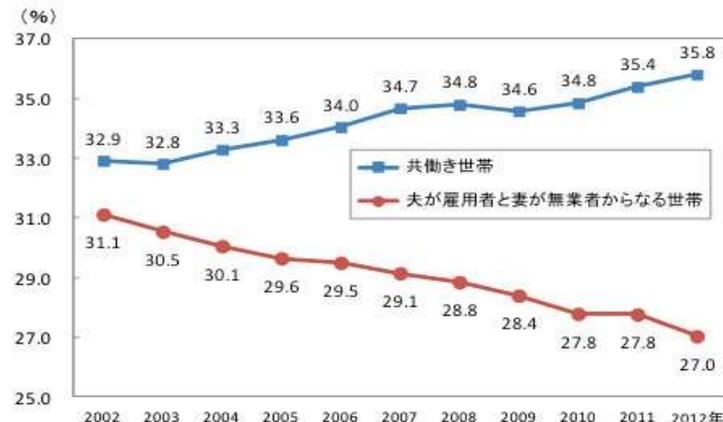
不安・不足・不穏の社会にあって、誰もが幸せになるために、暮らしの安心を求め始めています。

「暮らし上手は幸せ上手」私たちは、暮らしぶりの幸福の共感者として地域に根ざし、そこに暮らす人たちから必要とされる「サービスインフラ」となりたいと願っています。

図1 高齢者人口及び割合の推移



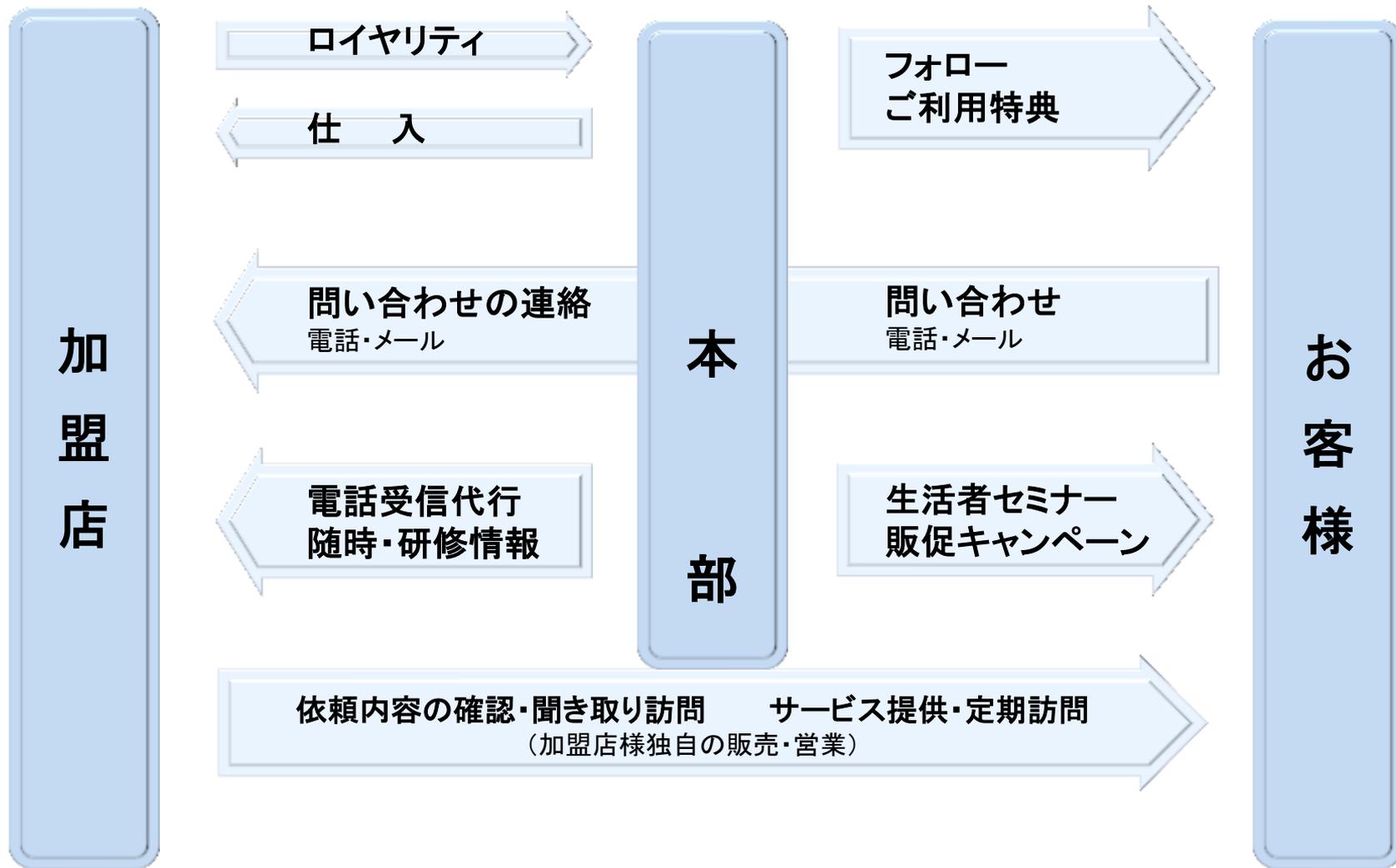
資料：昭和25年～平成22年は「国勢調査」、平成24年及び25年は「人口推計」
平成27年以降は「日本の将来推計人口(平成24年1月推計)」出生(中位)死亡(中位)推計(国立社会保障・人口問題研究所)から作成
注)平成24年及び25年は9月15日現在、その他の年は10月1日現在



出典：総務省統計局労働力調査基本集計



～ 「CLファミリーコンシェルジェ」 のシステムフロー ～

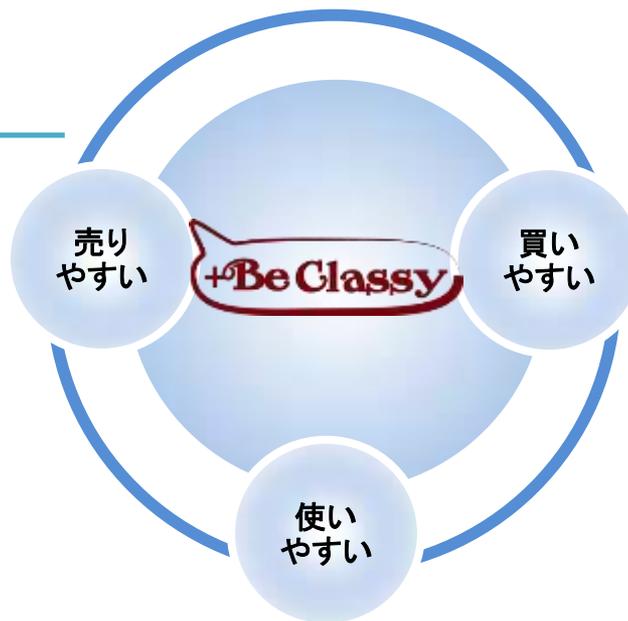


Classyが永年のノウハウを結集し、遂に発表する新ブランド 「+BeClassy」
お客様への更なる訴求力を手に入れることができます。

売りやすい(手離れの良さ)

売りやすさ

- 詳しい商品説明スキル不要
- 高い販売スキル不要
- 販売チャネルの多様化



買いやすい(均一価格)

買いやすさ

- サービスの「見える化」「メニュー化」
- ミニマム機能に特化した(これだけサービス)

使いやすい(パッケージ型サービス)

使いやすさ

- (期待のミスマッチ)ゼロ
- 機能(効率)に重点を置いたサービスデザイン

「お掃除」から「お料理」「ベビーシッター」まで
FC加盟店の皆様のスキルや事業展開に合わせたサービスが提供できます

シングル 【スポット】		サービス 時間	価格 (税別)	レギュラー 【45日以内のレポート】		サービ 時間	価格 (税別)
水周り お掃除	シングル水周りベーシック【キッチン編】	120分	¥8,000	水周り お掃除	レギュラー水周りベーシック【キッチン編】	60分	¥4,000
	シングル水周りベーシックEX【キッチン編】	180分	¥12,000		レギュラー水周りベーシックEX【キッチン編】	90分	¥6,000
	シングル水周りベーシック【浴室編】	120分	¥8,000		レギュラー水周りベーシック【浴室編】	60分	¥4,000
	シングル水周りベーシックEX【浴室編】	180分	¥12,000		レギュラー水周りベーシック【浴室編】	90分	¥6,000
	シングル水周りベーシック【トイレ/洗面編】	120分	¥8,000		レギュラー水周りベーシック【トイレ/洗面編】	60分	¥4,000
	シングル水周りベーシックEX【トイレ/洗面編】	180分	¥12,000		レギュラー水周りベーシック【トイレ/洗面編】	90分	¥6,000
お掃除	シングル窓掃除ベーシック	120分	¥8,000	お掃除	レギュラー窓掃除ベーシック	60分	¥4,000
	シングル窓掃除ベーシックEX	180分	¥12,000		レギュラー全体掃除ベーシックEX	90分	¥4,000
	シングル全体掃除ベーシック	120分	¥8,000				
	シングル全体掃除ベーシックEX	180分	¥12,000				
お料理	シングルお料理ベーシック	120分	¥8,000	オプション		サービス 時間	価格 (税別)
	シングルお料理ベーシックEX	180分	¥12,000				
	シングル買い物&お料理ベーシック	150分	¥10,000	オプション	シングル、レギュラー各種全サービスに対応	30分	¥2,000
	シングル買い物&お料理ベーシックEX	210分	¥14,000		鍵預かり	-	¥3,000
各種代行	草ぬきベーシック	120分	¥8,000				
	草抜きベーシックEX	180分	¥12,000				
	留守宅管理	120分	¥8,000				
	収納・お片付け	120分	¥8,000				
ベビー シッター	ご自宅シッターサービス	120分	¥8,000				
	駆けつけシッターサービス	120分	¥8,000				





「親身」の研修体制

～理念の共有を基盤にした研修体制～

- ✦ あなたの得意な家事をベースに、家事代行サービスをお仕事にさせていただくのが、総合生活支援サービスのファミリーコンシェルジェです。
- ✦ お客様に満足を提供する‘理念’と、日常の家事を超えた「家事代行」サービスの、プロとしてのサービスのポイントを、システム化された親身の研修プログラムで習得して頂きます。

「少額」の初期投資

～他に比べ、圧倒的に少ない初期投資～

- ✦ CLファミリーコンシェルジェの強みの1つは、28年に渡る、業界のオピニオンリーダーとしての他社の追従を許さないノウハウの蓄積。
- ✦ その高品質のサービス技術やノウハウ、お客様対応で「店舗が必要ない」ため、ご自宅で始められるため、他の業種のFCIに比べて圧倒的に少ない初期投資で済みます。

開業後の「支援」

～個人の方も安心な「支援」開業後支援～

- ✦ 得意な家事サービスに専念していただける支援体制がございます。
- ✦ 開業後の支援一例。
請求集金代行: お客様への請求集金の代行。
電話応答代行: お客様からの電話応答を代行。
ホームページ: 作成から更新まで苦手を代行。
本部広報活動: 生活者セミナー実施等の広報。

必要とされているから「成長」

～加盟店の「成長」が私達の成長～

- ✦ 加盟店の成長・成功が、私達の成長・成功です。
- ✦ 高齢社会の進展と共に、また暮らし人のライフスタイルの広がりと共に、一層の拡大が期待される家事代行・生活支援サービス市場です。
- ✦ 市場環境の好条件に甘えることなく、加盟店を成長と成功に導けることが、私達「クラッシーファミリーコンシェルジェ」の成長・成功です。



「CLファミリーコンシェルジェ」の研修システムで、あなたの「家事力」を
プロのコンシェルジェ「サービス力」に

第1日目

☆生活総合支援サービス概念

- ・日本人にとって家庭とは、暮らしとは。
- ・CLファミリーコンシェルジェとして、お客様に果たすべき約束。

第2日目

☆サービス実務の知識と手順、用具・洗剤等の使い方

- ・水周りのお掃除の方法や、用具や洗剤の使用法。
- ・居室、寝室のお掃除手順とポイント。
- ・窓、網戸のお掃除手順とポイント。

第3日目

☆接客営業の基礎と帳票や手続きなどの流れ

- ・業務、営業に必要な帳票の説明と活用方法、本部支援の活用方法。
- ・掃除以外の、家事サービスの傾向やサービスのポイント。

第4日目

☆同行実務 ①

- ・実際にお客様のご自宅を訪問し、CLファミリーコンシェルジェの流れを体感。
- ・主婦の技を、サービス商品として提供する手法、手順やポイントを体感。
- ・サービス提供が営業となる、瞬間・瞬間はどのようにするのかを体感。

第5日目

☆同行実務 ②

- ・同行実務①を、サービスメニューごとにトレーナーと共に確認しながら、自分で手順を確認し体感。

【サービスマニュアル（仕様書）～Basic編～ 一覧】

区分	項目	備考
1.運営管理関係	<ol style="list-style-type: none"> サービス提供マニュアル 業務管理マニュアル 	商品説明・FAQ 申込みからサービス実施・決裁までの流れ
2.危機管理関係	<ol style="list-style-type: none"> 危機管理マニュアル 	アクシデント関係
3.品質管理関係①	<ol style="list-style-type: none"> 仕様書:浴室 仕様書:キッチン 仕様書:トイレ・洗面所 仕様書:全体掃除 仕様書:窓掃除 仕様書:掃除道具・洗剤 	
4.品質管理関係②	<ol style="list-style-type: none"> クラッシースタンダード1 行動基準(オリエンハンドブック) 帳票 サービス用語一覧 	会社概要・想い共有 顧客宅での心得及びサービスの流れ ・ユニフォーム・洗剤道具 受注管理表・レポート 用語の定義
5. その他	<p>パンフ類</p> <ul style="list-style-type: none"> “+BeClassy” 販促物 クラッシー(サービスメニュー) 他キャンペーンなど 	

請求集金代行

- 代金の未納を防ぎ、家事サービスへ専念して頂けるようにお客様への請求集金の代行を行います。これにより売上が担保されます。

電話応答代行

- サービス中、接客中でも安心、お一人でもサービスに集中出来るように、お客様からのお問い合わせを応答代行致します。

HP作成代行

- 全加盟店のHPを統一されたデザインで作成致します。更に、滞りがちなHPの更新を定期的に本部が代わって行います。

本部広報活動

- 集客に役立つセミナーの実施などによる広報。

要員派遣

- サービス提供の為に、スタッフが足りない時は、本部に要員派遣を依頼する事ができます。

顧客紹介

- 本部より、家事代行サービス利用の見込顧客を紹介する事があります。

賠償保険の用意

- サービス提供時に、誤ってお客様の建物や家具などを傷つけてしまった場合に備えて、損害保険をご用意しております。

～Basic編～	初期費用	金額 (円)	備考 (消費税別途)
	加盟金	500,000	初期払込加盟費用
	保証金	100,000	初期保証預入費用
	研修費(お掃除のみ)	150,000	初期研修払込費用(お料理・ベビーシッター追加時は、各15万円の追加)
	ホームページ制作費	50,000	初期ホームページ制作払込費用
	用具費	20,000	初期用具類購入払込費用
	合計	820,000	※お掃除のみの費用

■上記加盟金による対象世帯数は、設定された拠点を中心に5万世帯となります。
地域や対象世帯数の増加を希望される場合は、ご相談ください。

運用費用	金額 (円)	備考 (消費税別途)
ロイヤリティ	1ヵ月売上の8%	月額
ホームページ運営費	10,000	月額
電話応答代行費	10,000	月額
合計	20,000円+ロイヤリティー	

標準モデル (試算)

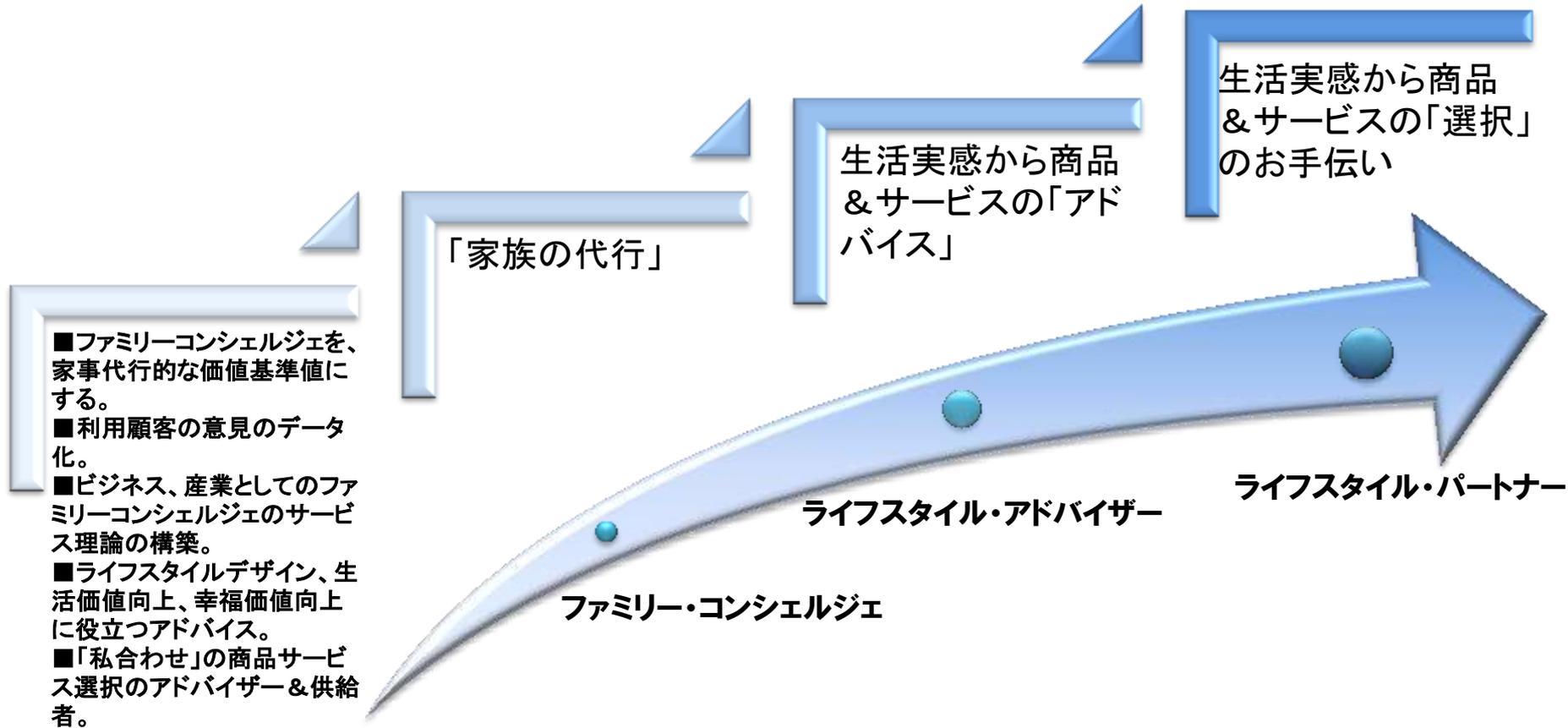
- 個人事業(スタッフを置かず一人で実施)
- 自宅開業(電話料・光熱費等の事務所経費・家賃等無し)
- ロイヤリティー(売上の8%)
- 消耗品・雑費は想定

売上高	500,000	100.0%
商品原価(洗剤・機材)持ち込み	50,000	10.0%
人件費(スタッフ)	0	0.0%
ロイヤリティー(8%)	40,000	8.0%
HP更新料	10,000	2.0%
賃料(家賃)	0	0.0%
光熱料等	10,000	2.0%
電話応答代行料	10,000	2.0%
雑費(消耗品)	10,000	2.0%
通信費(ネット費含む)	15,000	3.0%
初期費用原価償却(3年償却)	22,777	4.6%
費用合計	167,777	33.6%
営業利益	332,223	66.4%

売上高	500,000	100.0%
商品原価(洗剤・機材)ち込み	50,000	10.0%
人件費(スタッフ)	0	0.0%
ロイヤリティー(8%)	40,000	8.0%
HP更新料	10,000	2.0%
賃料(家賃)	0	0.0%
光熱料等	10,000	2.0%
電話応答代行料	10,000	2.0%
雑費(消耗品)	10,000	2.0%
通信費(ネット費含む)	15,000	3.0%
初期費用原価償却(5年償却)	13,667	2.7%
費用合計	160,334	32.1%
営業利益	341,333	68.3%

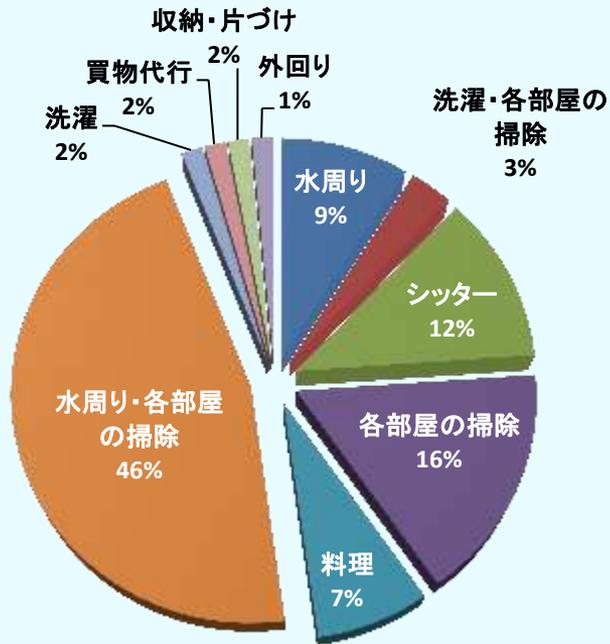


「CLファミリーコンシェルジェ」の ステップ アップ プロセス



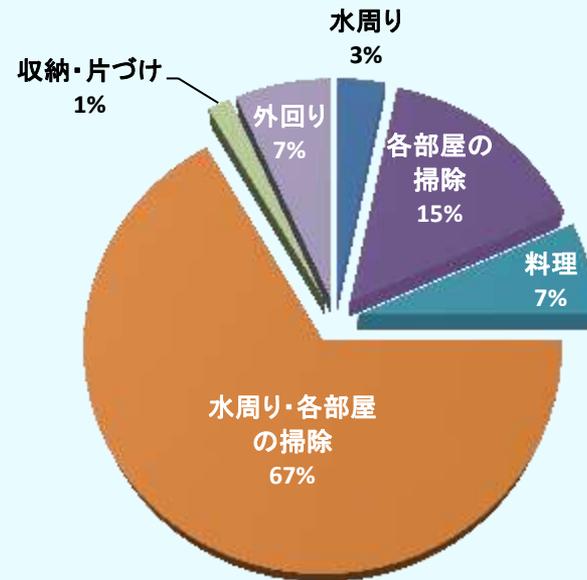
サービスご利用属性

35～40代

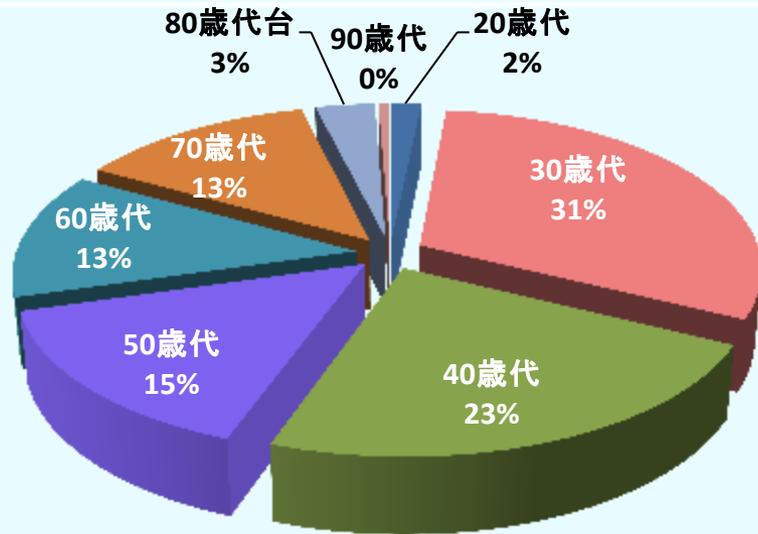


弊社ご利用お客様の属性分析資料より

65歳以上

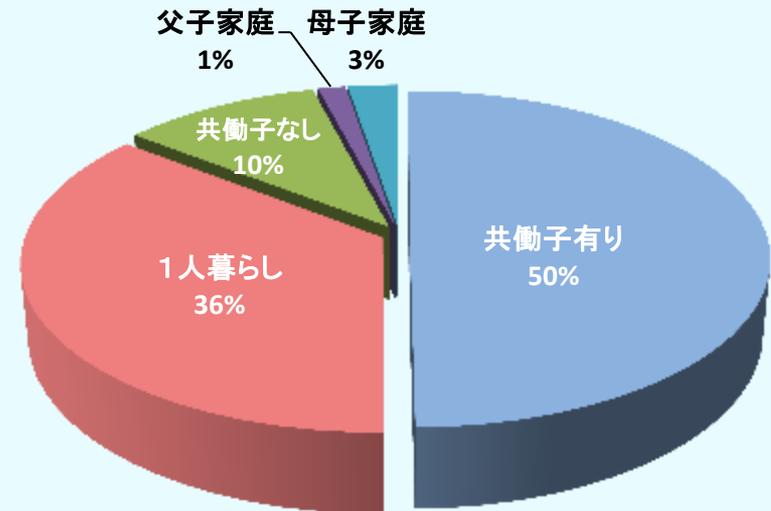


年代属性



弊社ご利用お客様の属性分析資料より

家族属性





日本の人口の推移

○ 日本の人口は近年横ばいであり、人口減少局面を迎えている。2060年には総人口が9000万人を割り込み、高齢化率は40%近い水準になると推計されている。

