

加盟店契約結び家電販売

ヒカリ引越センター

平戸梱包運送（平戸伸和社長、神戸市中央区）の引越業務を担うヒカリ引越センター（同）では、新型コロナウイルスの感染拡大で需要が低下していることを受け、家電販売やビデオ会議システム「Zoom（ズーム）」を活用した見積もりサービスを開始した。2020年夏にアトム電器チェーン（井坂博史社長、大阪府羽曳野市）と加盟店契約を結び、家電販売事業を開始した。家電の注文から引越し、取り付けまで顧客に一貫したサービスを提供できるようにしたことで、引越サービスが一層充実。

引越し時に家電の買い替えを検討する顧客も多い。そのため評判は上々で、従来の事業との親和性が高かった。夏場にはクーラーの需要が高まるなど季節ごとに変動があるものの、今後の重要な事業として期待しているという。

21年5月からはZoom見積もりを始めた。非対面

取り付けまで一貫

化を進めるとともに、営業担当者の負担も軽減。主に単身世帯の見積もりでリモート見積もりを活用する。当初、平戸社長は懐疑的だったものの、現在は一定の手応えを感じているという。

また、昨夏からは作業員向けに空調服を配布。感染対策でマスクを着用しながらの作業で暑くなるため、負担軽減を狙った。今年に入ってから、寒い時期に作業服に付ける電熱ベストの導入を決めており、従業



Zoomを活用した見積もりサービスを導入

員が快適に作業する環境を整えている。平戸氏は「従業員一人ひとりが働きやすくなれば、それだけ顧客へのサービスも手厚くできる。従業員の満足度を上げられれば、顧客の満足度も高まっていく」と強調する。

新型コロナウイルスの影響は決して小さくはなかったものの、考え抜いて事業の展開を試みたという。

平戸氏は「コロナ下で仕事の量が減っているからこそ、取り組まなければならぬ」と改めて思った。この10年間、社業で培ってきたものがあり、それが現在に生きている。顧客にとってより良いサービスを、従業員に対してはより良い環境を提供できるよう努めていきたい」と話している。

（黒須晃）

「コロナ下の引越し」