クラッシー消費者志向自主宣言

理念：　Mission　　**くらしを整え、世界を変える。**

株式会社クラッシーは、『生活総合支援企業』として 360°あらゆる角度から、人々のくらしを整えるサービスを展開します。コンシェルジェサービス・家事支援サービス・くらしラボにおける事業展開を通じて、社会に貢献し、世界に変えます。

Value　**1,お客様を真ん中に**　プロフェッショナルとして、お客様を真ん中に考え、お客様の立場で期待を洞察し、期待を超えるために行動します。

2,くらしを見つめる　人びとの暮らしを見つめ、くらしの困りごとに寄り添うなかで、真因を解き明かし、問題解決のために尽力します。

3.ないなら生みだす　お客様のニーズに対して最適かつ高品質なサービスを０→１で生み出し、組織として再現性の高い仕組みに交換します。

取組方針：経営トップのコメント

クラッシーは、お客様の幸福価値の共感者

お客様の立場に立つ。さまざまなシーンで使われる言葉ですが、実際に「お客様の立場に立つ」というのはどういうことなのでしょうか。私たちクラッシーもずいぶん初期から「お客様を真ん中に」という言葉を使ってきました。お客様を真ん中に・・・何を考え、何を行うにも、主役はお客様。私たちのその想いを、実際に顧客に、顧客満足に結びつけるためには、お客様の「幸福価値の共感者」になることが、一番大切だと考えています。お客様の「幸福価値」を知るためには、お客様の暮らしや想いに、素直な気持ちで関心を寄せることが一番。私たちは幸福の「提案者」ではなく「共感者」。これからも謙虚にお客様のお役に立ち続けたいと思います。

お客様の対話を深める取組：

〇グループインタビュー

よりお客様のニーズにあったサービスの開発を行っていきたいと考え、実際に弊社サービスをご利用いただいている皆様に、忌憚ないご意見とともに、「こんなサービスあったらいいな」の発想をお伺いさせていただく場としてお客様にグループインタビューという形で直接ご意見をお伺いする機会を設けさせていただいています。

〇おしゃべりテーブル

保育現場においては、日々の送迎の際やご家庭と保育現場の連絡レポートによりご意見をお伺いすることのほかに、おしゃべりテーブルとして保護者の方にご意見をお伺いする場を設けています。

消費者の声を活かす仕組みづくり：

お客様からのご意見をスペシャルリクエストとし、会議に報告され、協議を行い、改善策を講じ、ご意見をフィードバックする仕組みがなされています。

従業員の積極的活動：

〇研修計画

クラッシーの文化を体現するスタッフを育成するための研修実施を計画的に行っています。育成のためのマニュアルを整備し、サービススタッフのスキルアップ、リーダー研修、コミュニケーション研修、新入社員研修等々、様々な分野の研修を行っています。

〇気づき気になる BOX

スタッフが日頃、疑問に思っていることや気づき、良かったこと、「課題」やアクシデントにまでは至らないような「Voice」など、スタッフ・オフィススタッフ（業務管理・課長）が情報連携をはかり課題発見を行う事で品質の向上をはかるためのしかけとして気づき気になる BOX を設置し PDCA サイクルを回すシステムとして運用しています。

〇クラッシープロフェッショナル制度

お客様に「安心と信頼されるサービス」を安定してお届けするために、サービス提供者のスキルアップを図るためのサービススタッフに対する評価制度。年に１回行う。

〇保育士資格取得制度

保育士資格取得を目指すスタッフへの支援制度を設けています。また、人材育成の一環・保育士不足の緩和をめざし、保育士資格取得の勉強会を行っています。スキルアップをめざし、目標を持ち共に勉強することでモチベーションを上げ、資格取得を目指しています。

〇英語レッスン・英語勉強会

幼児英語スタッフとして、保育に携わるスタッフのスキルアップのため、専任の講師をおき、個人レッスンを行っています。また、保育スタッフの英語のスキルアップのための勉強会を設け、英語に興味を持ち、日々保育をする中で使える英語や外国人講師とのコミュニケーションツールとなる英語習得のスキルアップの勉強会を行っています。

コロナ禍による取り組み：

〇衛生活動

日々の掃除や健康管理も含め、感染症対策・加湿器による噴霧等々、衛生宣言をすることでご利用者様への衛生活動をお約束しています。ご安心してご利用いただけるよう動画作成・HPや保育システム・メール・お手紙による情報発信を行っています。