

季刊 ア・ラ・タスカル



多摩の森見学ツアー 多摩の木が建築用材になるまで

10月15日に「多摩の森見学ツアー」を行いました。多摩の木、国産材をめぐる最新情報を知るため、あきる野市の間伐材搬出現場、競りを行う多摩木材センター、柱・梁など建築用材に加工する沖倉製材所を訪問しました。また、東都生協の住まいの事業における多摩産材活用を共有しました。

(写真は多摩木材センターにて 沖倉製材所の沖倉社長より説明を受けているところ)

P4をご覧ください



セミナー・学習会 通信

生活文化事業部は、組合員さんの「あったらいいな」というご要望や、お悩み・お困りごとを解決するために、相談会や学習会、内覧会などを開催し、組合員さんに寄り添う取り組みを行っています。



9/23(火・祝)補聴器体験・相談学習会開催 株式会社フジ医療器

聴力測定体験

補聴器の試聴

補聴器の素朴な疑問Q&A

今回は、毎年開催(年1回)している補聴器体験・学習会を紹介させて頂きます。

東都生協さんぽんすぎセンター(杉並区下高井戸)にて9月23日秋分の日午前10時~12時「事前予約制」で開催しました。

当日は10数組の参加。学習会を45分実施し、その後は3~4か所に分かれて聴力測定、補聴器体験となります。1組、20~30分程度時間がかかりますので、最後の方は1時間程度お待ちいただく事になりますが、実生活では未体験のことなので「期待と不安?」で、あまり時間を気にされていないように見受けられました。当日のアンケートから参加者の声を紹介いたします。

(担当職員 加藤)



“聴こえ”について基本的なことが分かりました!



参加された組合員さんの 声

- 難聴について随分思い違いもあり、参考になりました。
- 補聴器を使っているが、使い勝手の良いものがあれば変えることも検討したいと思い参加しました。個別に測定できるのが良いと思いました。
- 聴力の低下を文字にしてイメージしてもらったのが私の聴こえの不安はその通りと思いました。早期に付けることは大切ですね。調整に長時間かかるのは気がかりですが…丁度良いお話の仕方でよく分かりました。



9/24(水)行政書士による相続と身元保証セミナー開催

生活文化事業部

今年3月のセミナーとは違い50人以上参加があり、このテーマの関心の高さがうかがえました。

今回は、前回参加された組合員より“もう少し相続についてお聞きしたかった”とのご意見が多く寄せられ、前半で相続について詳しく説明をして頂きました。

その後、終活の意義については、“人生を振り返る機会となるとともに、老後の不安を取り除き、安心して充実した人生を送れるようになる”と説明がありました。そのためには、生前から逝去後までのイメージを持つこと、準備をすることが必要であると丁寧に説明して頂きました。

成年後見人制度や身元保証契約、死後事務委任契約と遺言書との違いや家族信託についてなど多種多彩にあり、盛沢山の内容でした。

個人対応(相談)を行う時間があまりとれないことは事前に考えていましたので、アンケートを工夫して、後日詳しくご相談したい方はアンケートにご記入していただく事にしました。9名の方より後日説明を聞きたいとアンケートにご記入がありました。

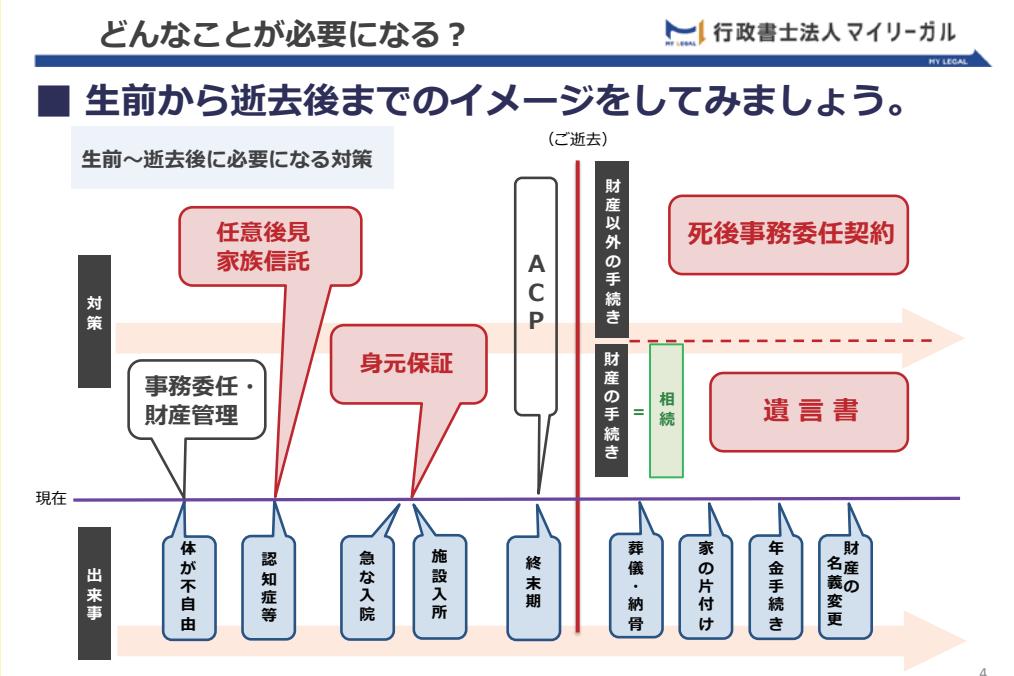
セミナー開催につきましては、今後も企画していきたいと考えています。

(担当職員 泉澤)



セミナー配布資料

知って
おきたいことが
たくさん!



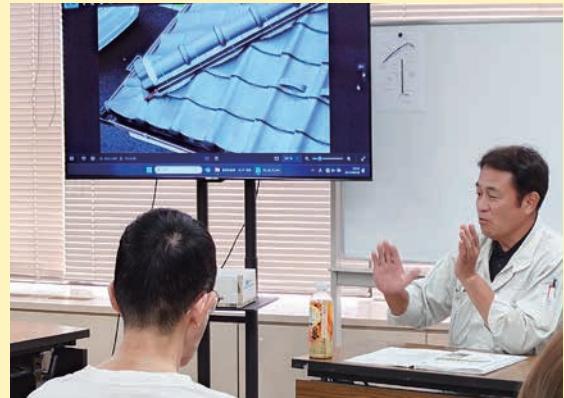


9/29(月)「お金を無駄にしない屋根・外壁メンテナンス」セミナーを開催 株式会社外装プランニング

東京都消費生活センター(飯田橋)にて、年に3回のペースで開催している「お金を無駄にしない屋根・外壁メンテナンス」セミナーを株式会社外装プランニング 岩崎裕介さんを講師に開催しました。屋根・外壁の構造、メンテナンスについて説明がありました。6組7人が参加され、終了後の個別相談を利用した方もいました。

参加された組合員さんの 声

- 必要な説明が簡潔な
され、大変よかったです。施
工業者を選定するにあた
り、基本的な知識が得ら
れ大変よかったです。
- 雨水の侵入経路と防水
シートの役割が大変よく
わかりました。
- 知りたかったことがた
へんわりやすく、説明も
聞きやすかったです。
- お話にメリハリがあるの
がよかったです。専門用
語が少なく聞きやすかっ
たです。



9/29(月)「窓の断熱リフォーム」セミナーを開催 株式会社あけぼの通商

東京都消費生活センター(飯田橋)にて「窓の断熱リフォーム」セミナーを開催、東都生協提携の株式会社あけぼの通商の中嶋久雄さんを講師に開催しました。8組10名が参加、見本を活用することで「あんみつガラス」の断熱性も体験でき、6組から見積依頼をいただきました。説明もわかりやすく好評でした。

(担当職員 池田)

参加された組合員さんの 声

- 商品に自信があるので、落ち着いて淡々と説明があり、
大変よかったです。経験も豊富で過去例も適切だった。
- 古いペアガラスとあんみつガラスの
断熱性の違いが実感できました。
- わかりやすく参考になりました。





10/11(土)杉並センターにて 「東都フェス」

当日はあいにくの雨でしたが、会場入り口には開催時間前から行列ができていました。昨年に続き株式会社清水建設工業も参加し、テント内に多くの子どもたちが集まりました。鋸の使い方などケガをしないように丁寧に教えてもらい、自分の脚より太い丸太切り体験していました。檜の丸太のいい香りが広がり、切った丸太に絵を描いたり装飾したりする好評の企画となりました。



日本大道芸の会の皆さん



10/15(水)多摩の森見学ツアー 生活文化事業部

駅舎正面の木製の駅名看板が印象的な武藏五日市駅に集合。外国産木材の高騰から国産材が見直されたことで、多摩の森の原木、伐採現場、原木市場、製材所を見学。

沖倉製材所の皆さんの講義により、「節」はなぜできるかなど木の基本も知ることができました。そして、国産材をめぐる最新情報を知ることができ、杉・ヒノキが柱や梁、フローリング材等になるまでを見ることでリフォームや新築に対する知識に役立ちました。



国産の木材の
魅力がとても良く
わかりました。



多摩地域には多くの杉、ヒノキがあります。

生活文化事業部のデジタル運用

東都生活協同組合 生活文化事業部 生活支援事業 部長補佐 藤木良成

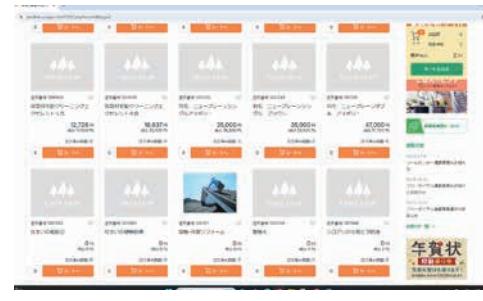


一口にデジタル運用と言っても様々ありますが、生活文化事業部のデジタル運用はSNSでの情報発信ができない、チラシ以外の広報は基本的にメール配信のみとなっているなど不十分で改善の途上にあります。

組合員、生協他部署から「わかりにくい、不便だ」と指摘されたことの改善と、少しでも最新の動向に追いつくことを基本にweb推進室と連携し、下記を進めています。

1 web注文サイト 生活文化事業部サービスの画像を掲載、イメージしやすく

さんぽんすぎマークのみでイメージできる画像がありません。「屋根外壁リフォーム」のように画像を入れる準備を進めています。



【現状】

2 web注文サイトでの露出を増やすバナーを活用

生活文化事業部だけでなく各部署でバナー活用を希望しています。新規サービスや多くの利用が見込める商品、サービスのバナー掲載を行います。

今年度に新規サービスとして開始したピアノ調律バナーを11月3日～11月21日まで掲載します。ご覧になって、ご利用ください。



3 住まいの事業 インスタグラムの活用

「以前はホームページでサービス内容を確認していたが、今はinstagramの有無が消費者の判断に大きく関わっている」と取引先からもinstagramによる発信を求められています。ただし、例えば住まいの事業提携業者会「東都生協住まいの会」単独でinstagramアカウントをとり、発信しても広がりは見込めません。

東都生協のinstagramと連携して、そこから見てもらうようにweb推進室と打ち合わせをしています。開催したセミナー、見学会などの報告、住まいづくりに関わる情報発信の年内発信開始を予定しています。軌道に乗せて、他のサービスでも拡大します。



【東都生協のInstagram】

ア・ラ・タスカル 2025年度 上半期の報告

東都生活協同組合 生活文化事業部 生活支援事業 ア・ラ・タスカル マネージャー 長尾 陵



■全体

ア・ラ・タスカルの2025年度上半期の全体の実績は、事業高が44,937,793円で前年比102.1%、件数が1,835件で前年比99.2%でした。

■状況

カテゴリー別に見ると、**家事代行**は、事業高が前年比131.8%でした。委託先での実績が着実に伸長していることと、新たな委託先と提携したことが好調の要因となっています。今後は、2名体制でのスポットコースなどの新メニューの展開を考えています。

ハウスクリーニングは、事業高が前年比97.2%と、前年を下回りました。東京都の補助金政策によるエアコン買い替え促進事業の影響を受け、エアコンクリーニングが低迷したことが主要因であると把握しています。今後は、年末の最需要期に向けて、ニーズに即したメニューやキャンペーンを実施し、挽回を期します。

軽作業（「軽作業」「庭掃除」「力仕事」）は、事業高が前年比89.0%と減少しています。対応が難しいサービスであるため、広報紙での案内を停止していることで件数は大きく減少してい

ますが、各サービスの値上げの実施により事業高の落ち込みは然程ではありませんでした。今後は「力仕事」により注力していきます。

不用品整理は、事業高が前年比105.0%でした。本期は、組合員宅ではなく実家などの依頼が多くなってきていることが特徴的でした。それらを踏まえ、今後も引き続き、広報での訴求方法を検討しながら対応していきます。

■下半期に向けて

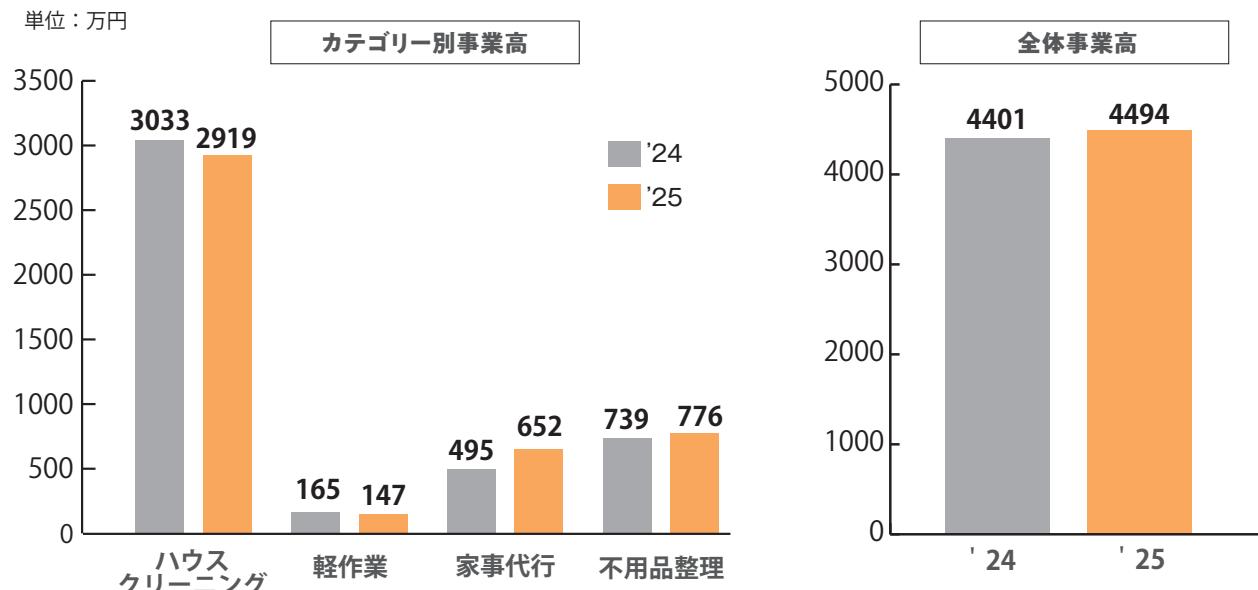
今年度上半期は、広報紙「くらしのサービス」の紙面の大幅改修を随時実施し、より見やすい紙面づくりに着手してきました。また、家事代行のリーフレットを新たに作成し、東都フェスなどで配布をしました。

下半期も引き続き広報紙の紙面改修を継続していく予定です。ほか、WEBメールによる案内も効果的に実施していきます。

下半期も、皆様と協力しながら、組合員にとって「一番頼れる暮らしのお助けサービス」として、快適な暮らしに貢献し、事業を伸長させるべく努めています。

引き続きどうぞよろしくお願ひいたします。

上半期事業高実績 商品管理表より集計



ペルソナとその活用法

株式会社 ミックスフィックス 代表取締役 戸仲 宏



ペルソナの概要

ペルソナとは、自社サービスを理解し信頼して利用してくれる理想的な顧客像を具体的に描く手法です。名前年齢職業、価値観行動やライフスタイルを設定し、まるで実在する人物のように明確にイメージします。ここで重要なのは「平均的な顧客」ではなく「理想の顧客」を設定する点です。理想像にすることで、自社の目指す方向や強みを最大限に活かせる基準を持つことができます。

ペルソナの目的

ペルソナ設定の目的は、組織全体が共通の顧客像をもとに判断できる基盤をつくることです。主観ではなく、顧客の立場から考える視点を養い、業務の方向性や意思決定の一貫性を保ち顧客中心の発想を定着させることにあります。

活用の基本視点

ペルソナを活用する際に重要なのは、「自分なら」ではなく「顧客ならどう感じるか」を基準に考

えることです。顧客の感情や行動の背景を想像し、どのような価値を求めているかを理解することで、より共感される提案や対応が可能となります。

活用の場面

この考え方は多くの場面で活かされます。商品企画では顧客が何を魅力に感じ、どんな理由で購入するかを考えます。サービス設計では利便性や安心感を重視し、接客では顧客が望む体験を提供します。広告や広報では、心に響く表現を基準とします。

顧客視点の重要性

顧客の共感は信頼を生み、信頼は選ばれる理由になります。売る側の論理を優先するのではなく、買う側が何を求めているのかを理解する姿勢が求められます。この「顧客視点」の発想が結果としてサービスの質やブランドの価値を高めるのです。

ア・ラ・タスカル ハウスクリーニング ペルソナ



鈴木 千穂 (73歳・女性)

居住地 世田谷区 戸建て住宅 一人暮らし
家族 目黒区に娘(47歳)夫婦と孫(17歳)
趣味 料理 ヨガ 旅行
学歴 都内女子大卒
性格 真面目で慎重 優しく良心的 合理的思考
価値観 価値あるものを長く使う 公正さを重視
卓越した技術と矜持を持ったプロを尊敬
生協歴 東都生協組合員歴38年 現在も個別利用

ストーリー(日々の想い)

8年前に夫を亡くしてからは一人暮らしです。教職を定年後に始めた茶道教室は、今では大切な暮らしの柱に育っています。月3回の教室の準備や友人との食事会、健康維持とリフレッシュのため日課としているオンラインでのヨガレッスンなど毎日忙しく過ごしています。

毎月1回程度は目黒に住む娘が孫と訪ねて来ます。

普段孫とはラインで情報交換を楽しんでいます。

子供が小さい頃からずっと生協の美味しい野菜と卵は、欠かさず利用しています。

いつもキレイにしたいけど、家のことや庭の手入れなど色々なことが体力的に以前のように出来なくなってきたことが悩みです。

今の願いは、思い出の沢山あるこの家で

これから先もずっと安心して暮らして

いくことです。



現在、家事代行のペルソナも準備しています。

理想像と実際の顧客

ペルソナは理想像であり、現実の顧客と完全に一致するものではありません。多様な顧客層の中で傾向をつかみ、より良い判断を行うための指針として活用します。また、理想像を設定することで目指すべき顧客体験の水準が明確になり、組織の成長方向を示す指標にもなります。変化に応じて見直すことで、常に現実に沿った顧客理解を保てます。

活用による効果

ペルソナを活用することで、顧客理解の精度が向上し、より的確なサービス設計や対応が可能になります。表現や判断の一貫性が保たれ顧客満足度と信頼度が高まり、結果として優良顧客の増加やブランド価値の向上につながります。

組織的な活用

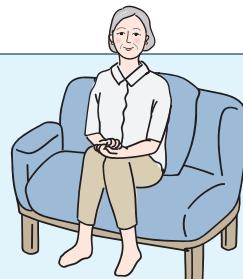
ペルソナは個人の発想にとどまらず、組織全体で共有することに意味があります。チーム全体が同じ顧客像を持つことで判断が統一され、現場の気づきも共有されやすくなります。情報を更新し改善を続けることで、顧客理解の循環が生まれます。

まとめ

ペルソナは顧客中心の姿勢を実現するための重要な仕組みです。常に顧客の立場で考え、共感を得ることで信頼を築きます。理想の顧客像を指針として、ブランドの方向性が明確になり組織全体の価値が高まります。日常業務の中でペルソナの視点を意識し続けることが、活用の核心です。

ペルソナの役割

「私はこう思う」ではなく「ペルソナならこう思う」という顧客視点での判断に活用します。



- 商品企画→「ペルソナが欲しがるか」を基準に検討
- 営業・接客→「ペルソナの望む対応」を基準に検討
- 広告表現→「ペルソナに刺さるか」を基準に検討

▶ **日々の判断や対応を顧客視点で揃える“共通の物差し”になります。**

ペルソナと現実の顧客

理想と現実のどちらも大切

現実には色々なお客様がいます

顧客タイプ	特徴	対応の考え方
優良顧客 (ペルソナ)	リピート率が高く信頼関係がある	ペルソナ通りの丁寧な対応を基本に
潜在顧客	まだ利用が浅く様子見状態	不安を取り除きファンになってもらうチャンス
離脱・不満顧客	不満や困りごとがある	話をよく聞き、改善につなげるきっかけに

ペルソナは「理想のお客様像」

- 私たちが一番喜んでもらいたい“理想のお客様”をイメージしたもの。
- みんなが同じ方向でサービスを考えるための「道しるべ」。

ポイント：ペルソナは基準であって「ルール」ではない。

現実のお客様に合わせて柔軟に対応し、気づきを共有することがサービス全体の進化に



組合員の声

生活文化事業部のサービス事業「ア・ラ・タスカル」及び「ふとん丸洗い」を利用した組合員の声（アンケート）をご紹介いたします。

ア・ラ・タスカル



エアコンクリーニング利用

唐鎌さんありがとうございました。この夏猛暑日、気持ちよく過ごすことができます。毎年エアコンクリーニングが無理でも一年おきにお願いしようと思いました。またよろしくお願ひいたします。お疲れ様でした。ア・ラ・タスカルさんがあるので高齢者は安心です。掃除機能付きエアコンで毎年自分で掃除をしていましたが、今年はプロにお願いしたら、びっくりです。真っ黒い水、その中にカビも作業員の方に説明していただき本当にお願いして良かったと思います。22日夜から使用始めました。この夏は安心して使用できます。（M.Tさん）

エアコンクリーニング利用

まずは東都生協さんからの申し込みが安心でした。作業も無駄なく、キレイにしていただき嬉しかったです。エアコンを清潔に使うアドバイスも下さりありがたかったです。ありがとうございました。（O.Sさん）

エアコン・ハウスクリーニング利用

丁寧な仕事、礼儀正しい担当者の対応、仕上がりは素晴らしい満足しました。3台を依頼したのですが点検結果、破損する恐れがあると診断され、そのまま使うことになりましたが、アドバイスもありありがたかったです。洗面台は長年の汚れで縁が黒くなつて自分でどんなに磨いてもそれなかったのですが、仕上がりの洗面台をみて感動しました。その位真っ白で、まるで新築の時みたいでした。又、このア・ラ・タスカルをこの次もお願いしたいと思っています。（I.Aさん）

不用品回収利用

兄の遺品整理でお世話になりました。見積や質問への返答、当日までのメールのやりとりもていねいに対応して下さり、当日もテキパキだけでなくていねいに、そして処分しない方が良い物を教えて下さり、遺品を見ながら「お兄さんは〇〇な方だったのですね。」など話もして下さったこと本当に感謝しています。実家の片付けもお願いしたいです。（K.Mさん）



FRESCO
WASHING SYSTEM

前号では「ふとん丸洗い」株式会社フレスコさまの会社概要をご紹介しましたが、今回は利用者の声を紹介いたします。初めて利用する方にはハードルが高いと言う声も聞かれますが、実際利用すると簡単、きれいな仕上がりで多くの方に喜ばれています。（生活文化事業部 加藤）

- 金額は少し高いと思ったが集荷～お届け、収納バック付きで高いだけのお値打ちはあると思いました。パンフレットの説明を信じ、洗剤臭さもなくOKでした！
- 本当に4枚も入れていいのかしらと思いましたが入れ方の説明があって安心しました。チラシ説明では少し不安でした。
- 今までは夏のセールの時期まで待ってクリーニング店に持ちこみしていましたが持ち込み／引き取り時の大変さを考えると こちらのシステムを利用する方が良いと思った。

- 納期が早くてびっくり、もう少し時間がかかるって問題ないです。
- 価格はたぶん適正でしょうが できればもう少し安いと嬉しい。
- 説明書の手順通り梱包、配送までわかりやすく簡単でした。きれいに仕上がり次回もお願いするつもりです。
- 早くやってくださってありがとうございました。「羊毛布団は固くなる場合があります」と説明されましたがフカフカ、大丈夫です。
- 初めてのフトン洗いでしたが届くのも早くスッキリして納得です。



紹介します！

株式会社 清水建設工業

所在地／東京都小平市花小金井7-3-24

代表取締役／清水 邦明



株式会社清水建設工業は、東都生活協同組合の「住まいの会」にて、組合員の皆様へ新築工事からリフォーム・修繕工事まで、また無料相談・点検など、さまざまなお客様のご要望にお応えしています。

私たちが常に心がけているのは、あらゆる地域に暮らす人々の生活に寄り添いながら、人と人とのつながりを大切にすることです。

工務店として培ってきた経験を活かし、「安心」と「健康」を第一に考え、長く快適に暮らせる住まいづくりを目指しております。

また、熟練の大工が常駐しているため、細かなご要望にも柔軟に対応可能です。

これからも、住まいの会のメンバーと一緒に、快適な住まいづくりのお手伝いをしてまいります。

社員一同、心を込めて対応していきますのでよろしくお願い致します。



まかせて、安心

ア・ラ・タスカル

7つの指標

ア・ラ・タスカルは、組合員の暮らしのお困りごとを解決し、快適で幸せな暮らしを守ります。

安全第一

- ・組合員とスタッフの安全を最優先とします。
- ・事故を防ぐ行動を徹底します。
- ・報連相の徹底と情報共有の拡大。

約束厳守

- ・約束を守ることが誠実さです。
- ・出来ない理由よりも出来る方法の提案を。

丁寧な仕事

- ・丁寧でわかりやすい説明を心がけます。
- ・すべての業務を丁寧に迅速に行います。

組合員のために

- ・組合員に喜ばれることが仕事の成功基準であり目指すべき目標、そして我々の提供する価値です。
- ・組合員の要望に応えるために常に業務内容の見直しと拡充に努めます。

清潔感

- ・常に清潔な「身だしなみ」と「態度」で臨みます。

気配りとマナー

- ・自然な笑顔で対応します。
- ・組合員への「敬意」と「感謝」を忘れません。
- ・「品格」ある言動で臨みます。

楽しく健全に働く

- ・楽しく働ける環境造成に努めます。
- ・健全で安定した精神と身体の維持に努めます。