

高齢者専門宅配弁当『宅配クック ワン・ツウ・スリー』

「全国お客様生の声アンケート」へのご協力ありがとうございました ～「助かるサービス」や配達時の見守りにまつわる「嬉しい出来事」が明らかに～

株式会社シニアライフクリエイト（本社：東京都港区、代表取締役：高橋洋）は、高齢者専門宅配弁当『宅配クック ワン・ツウ・スリー』全店舗の利用者を対象とした、「全国お客様生の声アンケート」を実施（2022年5月より順次）し、このほど集計した内容について『宅配クック ワン・ツウ・スリー』の全加盟店と共有させていただきました。アンケートにご協力いただいた皆様に改めて感謝申し上げますと共に、アンケートを通じて寄せられた15,000件を超えるご意見を基として、商品開発やオペレーション品質向上を図るなど、顧客満足度向上に向けた取り組みを重ねてまいります。

◆人とのふれあいを求める利用者の姿が垣間見える結果に

「全国お客様生の声アンケート」では、「好きなおかず」や「入れて欲しいおかず」といった献立に関する内容に加え、「一緒に届けて欲しいもの」「助かるサービス」などについても質問。「一緒に届けて欲しいもの」では、お菓子などの嗜好品や衣料品、日用品などが多くを占める中、少数ながら「笑顔」や「元気」を届けて欲しいとの回答が散見されました。また、「助かるサービス」においては、多数派は電球交換など日常のちょっとした困りごとへのサポートを望む声でしたが、それ以外に「安否確認」「声がけ」「何気ない会話」といった回答も多く見られ、お弁当を届ける際の笑顔や挨拶、何気ない会話などのコミュニケーションを通じて、人とのふれあいを求める利用者の姿が垣間見える結果となりました。



◆「嬉しい出来事」には見守り活動にまつわるエピソードが多数

『宅配クック ワン・ツウ・スリー』の利用を通じた「嬉しい出来事」について尋ねたところ、配達時における見守り・安否確認にまつわるエピソードが多数寄せられました。中には、配達員が異変に気づき、利用者の命を救うきっかけになった事例もありました。また、毎日の配達で常に見守られているという安心感も、嬉しさに繋がっているようです。

◆サービスやオペレーションの更なる品質向上につながる数多くのご指摘、ご要望も

一方で、現在展開している当社のサービスや店舗のオペレーションについて、「もっとこうした方が良い」「ここを改善して欲しい」というご指摘やご要望も数多くいただくことができました。お弁当のメニュー構成や味付け、お弁当を届ける際の気遣いについてなど、期待を寄せていただいているからこそのご意見として受け止め、利用いただく皆様により一層喜んでいただけるよう、当社サービスや店舗オペレーション品質の更なる向上に活用いたします。

【寄せられた声の一例】

利用者ご本人※一部要約

- ・自宅の裏庭で脚立から転落し動けないところを、お弁当の配達時に自分の姿が見えず、返事もないことを怪訝に思った配達員が探してくれ、救急車を呼んでくれました。
- ・配達時に自分の家に鍵がかかっていたことから、配達員が緊急連絡先である親族に電話をかけてくれた。自分は家の中で倒れていたようで、その後救急車で病院へ行き、4か月半入院し、生きて帰ってくることができました。
- ・元気のよい声掛けに勇気づけられます。毎日見守りされていると思うだけで安心します。

利用者のご家族※一部要約

- ・離れて暮らす母がお弁当を頼んでおり、「今日は受け取りに出てこられなかった」と緊急連絡先の私に配達員から連絡がきた。結果的に母は外出しているだけだったが、日々母を見守る方がいることに安心を感じています。

◆創業時より行ってきた見守り活動を通じ、利用者に安心を届ける

『宅配クック ワン・ツウ・スリー』では、在宅の高齢者を中心に、配達時の手渡しによる見守り・安否確認を創業時より実践しており、昼食・夕食を別々に届け 1 日 2 回訪問することで、顧客にとってより一層身近な存在となれるよう努めています。また、お届けの際に利用者の異常が発見された場合には、速やかにケアマネジャーやご家族と連動する地域密着型の独自のサービスを展開しています。

当社では、今回のアンケート結果を受け、これまで実践してきた配達時の見守り・安否確認、そして声かけなどコミュニケーションの大切さを再認識するとともに、見守り協定や見守りネットワークの締結による地方自治体とのさらなる連携強化を図っていくことで、今後も利用者およびご家族へ安心をお届けしてまいります。

「全国お客様生の声アンケート」概要

- 実施対象：『宅配クック ワン・ツウ・スリー』全店舗の利用者約100,000人 ※任意回答
- 実施時期：2022年5月17日(火)以降、各店舗を通じて順次実施
- 回答方法：自筆記入
- 有効回答数：15,148票

〈設問項目〉

利用店舗／性別／年齢／利用期間／好きなおかず／入れて欲しいおかず／一緒に届けて欲しいもの／
助かるサービス／会報誌「あはは」で取り上げて欲しいこと／嬉しい出来事／ご意見

『宅配クック ワン・ツウ・スリー』について

高齢者専門宅配弁当『宅配クック ワン・ツウ・スリー』は、現在全国で356店舗展開しており、月間約300万食を提供しています(2023年6月1日時点)。利用者にお届けしているお弁当は、管理栄養士が栄養バランスを考慮して献立を作成し、エネルギーやたんぱく質をしっかりと摂取することができます。前日18時まで注文やキャンセルを受け付けており、ケアプランや生活スタイルに合わせた利用ができるよう曜日別の注文が可能な他、口腔状態に合わせて刻み対応やおかゆへの変更も無料で行っています。また、各地域で行き場を失う食材に着目し、地産地消ではなく『地産外商』としてその地域で採れた食材を全国で消費することによって、地域経済の振興と宅配弁当メニューの多様化の実現を目指しています。地域で採れる農産物や魚介類を『宅配クック ワン・ツウ・スリー』の献立メニューに取り入れて全国にお届けすることは、安定した流通量を確保するだけでなく、流通量確保に伴う地域の農業・漁業の活性化やフードロス削減、農業と福祉を融合した農福連携や過疎地域の応援、震災被害に遭った地域の復興支援など、食事を通じた地域貢献を目的としています。今後も、ただお弁当を配達することに留めず、『地産外商』や月に1度豪華なお食事をお届けする“ご馳走の日”など、心を豊かにする取り組みを行い、高齢者の健康寿命延伸に努めてまいります。

会社概要

会社名：株式会社シニアライフクリエイト

代表：代表取締役 高橋 洋

本社：東京都港区三田3丁目12番14号 ニッテン三田ビル6F

電話番号：03-5427-3981

ホームページ：<https://slc-123.co.jp/>

設立：1999年12月

資本金：28,000万円

- 事業内容：1) 高齢者専門宅配弁当「宅配クック ワン・ツウ・スリー」フランチャイズ本部の運営
2) 高齢者施設向食材卸事業「特助くん」の運営
3) 高齢者向コミュニティサロン「昭和浪漫倶楽部」の運営
4) 高齢者施設向厨房受託事業「結の台所」の運営
5) 個人向通販事業「健康直球便」の運営

<本件に関するお問い合わせ先>

株式会社シニアライフクリエイト 担当：波瀬・鈴木

TEL：03-5427-3985(直) FAX：03-5427-3987

<ご参考>

『宅配クック ワン・ツウ・スリー』のさまざまな取り組み

◆「オレンジリング」ネットワーク 社員、フランチャイズオーナーが「認知症サポーター」

当社のある研修の1つに「認知症サポーター養成講座」があります。社員はもちろんのこと、店舗を運営するフランチャイズオーナーも受講し、その証として「オレンジリング」をつけています。認知症への理解を深めることで、地域高齢者やご家族の手助けとなれるよう取り組みを続けていきます。



オレンジリング

◆行政との連携を推進

当社では、全国 83 か所の地方自治体と高齢者の見守りに関する協定を締結しています。

◎ 高齢者の見守りに関する協定締結実績

※2023年6月9日時点・加盟店が締結主体である自治体も含まれます

都道府県	締結数	締結先
北海道	4箇所	小樽市、北見市、釧路市、網走市
岩手県	3箇所	北上市、花巻市、洋野町
青森県	4箇所	八戸市、青森市、十和田市、弘前市
宮城県	1箇所	多賀城市
茨城県	6箇所	東海村、水戸市、龍ヶ崎市、下妻市、古河市、ひたちなか市
栃木県	1箇所	さくら市
埼玉県	4箇所	さいたま市、ふじみ野市、上里町、狭山市
千葉県	10箇所	千葉県、市川市、船橋市、習志野市、市原市、佐倉市、四街道市、柏市、我孫子市、白井市
東京都	11箇所	東大和市、小平市、立川市、狛江市、品川区、羽村市、瑞穂町、練馬区、多摩市、世田谷区、小金井市
神奈川県	4箇所	綾瀬市、大和市、座間市、厚木市
山梨県	1箇所	甲府市
長野県	2箇所	駒ヶ根市、諏訪市
新潟県	1箇所	見附市
石川県	1箇所	石川県
福井県	1箇所	坂井市
岐阜県	1箇所	多治見市
静岡県	4箇所	三島市、伊豆市、裾野市、長泉町
愛知県	8箇所	大府市、東浦町、刈谷市、豊山町、あま市、犬山市、碧南市、岡崎市
三重県	1箇所	津市
滋賀県	2箇所	草津市、高島市
大阪府	2箇所	交野市、寝屋川市
兵庫県	5箇所	兵庫県、明石市、西宮市、加古川市、稲美市
山口県	1箇所	山口市
広島県	1箇所	呉市
香川県	1箇所	高松市
高知県	1箇所	高知県
長崎県	1箇所	五島市
熊本県	1箇所	熊本市