

結婚相談所 Bridal チューリップ 異なる視点からお客さんをチームでサポート！サブカウンセラー制度を導入

株式会社ナウイ（本社所在地：東京都豊島区、代表取締役：桑山 裕史）は、当社が提供する結婚相談サービス Bridal チューリップにて、2016年4月15日よりサブカウンセラー制度を正式導入致します。

“無縁社会を解決 Now いい Life を提供する会社”を標榜する株式会社ナウイでは、シェアハウス事業（IGH シェアハウス*1）と、結婚相談所サービス Bridal チューリップ事業、EC事業（“Thanks Mom And Dad：毎日が父の日母の日*2）の3つの事業で顧客のキズナ支援を提供しています。

結婚相談所 Bridal チューリップ：<https://bridal-tulip.info/>

当社では、専任カウンセラーが信頼できる家族や友人のように寄り添い、お一人おひとりに合わせたサポートを徹底しています。顧客視点に合わせたサポート提供を行うにあたり、お客様のご年齢に合わせた年代別のカウンセラーを揃えています。しかし、お客様にとっても“じっくりくるやり取り”の内容やスピードには違いがあるため、実際の相性を年齢だけで測ることは難しく、また、単純に“いろいろな人の異なる考えを聞きたい”というような要望が活動を通して芽生えてくる方もいらっしゃいます。また、相性の相違を感じても、お客様から直接「担当変更したい」と連絡を出すことは心理的ハードルが高く、結果的に最終手段の1つとなってしまうため、当社としてもお客様視点に立った新しいサービスの開発を課題として参りました。

今回当社では、普段の専任カウンセラーとは違った、タイプが異なるカウンセラーから、必要に応じてアドバイスが得られる「サブカウンセラー制度」を導入しました。

当社には、以下のカウンセラーが在籍しています。

- 30代、40代、50代、60代に渡る幅広い年代別のカウンセラー
- 実際に結婚相談所を利用して成婚に至った男女のカウンセラー
- 仲人業界では珍しい男性カウンセラー

例えば、30代後半の男性会員A様に、通常サポートを行う40代半ばの専任カウンセラーBが付いているとします。A様から、「交際成立した30代前半の女性に、上手くアプローチするにはどうしたらいいか」とお悩みを頂いた時、サブカウンセラー制度が導入されたことによって、30代前半の女性カウンセラーCが、サブカウンセラーとしてより具体的な視点から相談に乗ることが可能です。サブカウンセラーとしてサポートを行うスタッフは当社に在籍している全てのカウンセラーが対象となりますので、A様のご相談内容や活動状況に応じて、専任カウンセラーBが判断し、男性カウンセラーDや、女性カウンセラーEなど複数のカウンセラーとの相談の場を作ることが可能です。

サブカウンセラー制度の導入により、当社の強みであるカウンセラー層の幅を最大限に活かした、全く新しい視点からのアドバイスを行うことが可能であると考えています。また、個人ではなくチームでサポートを行うことにより、これまで以上に柔軟なサポート体制の構築が可能となります。今回のサブカウンセラー制度の導入に際し、お客様との面談記録等をカルテ形式に蓄積する専用社内システムも整備しました。

例えば、お電話でご相談のご連絡を頂いた際に担当者が不在の際、対応出来ない事がありますが、サブカウンセラーが在籍していれば、急な対応も可能です。
当社では、お客様からのお問い合わせに対し、原則 24 時間以内の回答を厳守しています。「お電話で担当が不在だったから」という後日対応で会員様をお待たせすることは、弊社の理念である「駆けつけ尽くす」という姿勢に相応しくありません。
また、“サブ”カウンセラーという立ち位置で、スポット的に普段とは異なるカウンセラーがサポートを行うことで、専任カウンセラーへ直接伝えにくい相談や悩み、要望などを、事前に汲み取ることもできます。

今回の制度を通して、“お客様に期待されていること”と“弊社が提供できていること”のズレを的確に把握することで、お客様の満足度を向上させることができ、ひいては成婚の成果を上げることが出来ると考えています。

サブカウンセラー制度の導入に先駆け、担当者以外にも意見を申し出る事が可能なお客様担当窓口、通称“目安箱”を、専用システム内に昨年 11 月から設置致しました。

担当者変更窓口の設置や、サブカウンセラー制度により、担当替えになった際もスムーズに引継ぎを行うことができ、会員様もより安心頂けます。

担当者変更になった際は、事実を受け止めて、足りない部分があれば、そこを高める努力をする事で、より一層高いレベルのスキルやサポートが出来るようになると考えています。

*1) IGH

InterGenerationHouse (単身シニア 1 世帯、シングルマザー世帯 2 世帯で 1 つの居住空間をシェアするシェアハウスモデル。NHK クローズアップ現代に取り上げられている)

*2) Thanks Mom And Dad 毎日が父の日母の日

<http://store.shopping.yahoo.co.jp/thanks-mom-and-dad/>

両親や祖父母への感謝の気持ちをカタチに変えることをサポートする提案型贈り物 EC サイト。

【当件のお問い合わせ先】

■株式会社ナウい 担当：宮本
東京都豊島区高田馬場 3-10-22 キャッスル安齋 5F
電話：03-6380-2793 FAX：03-6380-2794
info-nowe@now-e.co.jp <http://www.now-e.co.jp>
結婚相談所 Bridal チューリップ HP
<https://bridal-tulip.info>