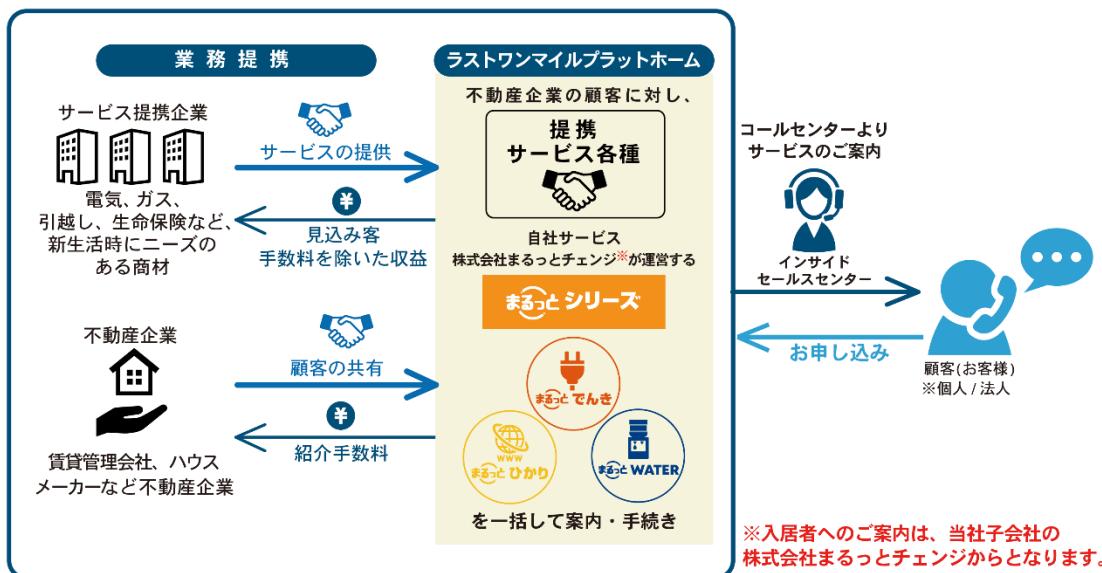


サービスのAI化が進む現代に、あえて『リアルなコミュニケーション』で急成長
引越しのあらゆる手続きが、窓口ひとつで済むプラットフォームを開設
事業開始から約1年で、国内全転居者の1割以上にリーチ

株式会社ラストワンマイル（本社:東京都豊島区、代表取締役社長:清水 望）は、引越しコンシェルジュ事業『ラストワンマイルプラットフォーム』が事業開始以来13か月間にあたる2019年3月31日までの累計案内顧客数が、国内年間移動者数（※）の1割以上にあたる60万人を突破したことを、2019年4月25日（木）に発表しました。

※『住民基本台帳人口移動報告 平成30年（2018年）結果』（総務省統計局）

■面倒な“引越しの手続き”を1社がまとめることで、企業・顧客ともにメリットを享受



『ラストワンマイルプラットフォーム』は、不動産会社などの提携企業に代わり、当社が顧客へ様々なインフラサービス等を案内・提供するBtoBtoC事業です。

引越しでは、公共機関や銀行への住所変更、電気・水道・ガス・インターネット回線の契約、運送手配に不用品の処分など、インフラサービス等の煩雑な手続きを自ら個別に行わなければなりません。『ラストワンマイルプラットフォーム』では、提携企業より共有された入居者に対し、引越しに必要なこれら様々なインフラサービス等を自社事業（電気、インターネット回線など）や提携事業（ガス、引越し運送、不用品引取り、家具家電レンタルなど）の中からご案内し、ワンストップで契約することができます。

提携企業にとっては、『ラストワンマイルプラットフォーム』導入により、事業を新規に立ち上げることなく収益が見込め、また多種多様なサービス提供で顧客満足度を高める事が出来ます。そして顧客にとっては、面倒なインフラサービス等の各種手続きからも解放されるという、『ラストワンマイルプラットフォーム』は企業・顧客すべてにメリットのある新しいビジネスモデルです。

『ラストワンマイルプラットフォーム』は、事業開始以来13か月が経過した2019年3月現在、提携企業数が2,609社（※）に拡大し、架電顧客は国内の年間転居人口の1割にあたる60万人を突破、1か月あたりのインフラサービス等の契約数も約1万5千件に達しています。※2019年3月現在、当社グループ全体が直接契約及び代理店経由で提携する企業の合計数

■事例：提携不動産企業には 7 か月で 1,000 万円の新規収益も

株式会社日本財託管理サービスでは、自社で管理する約 2 万戸の物件に『ラストワンマイルプラットフォーム』を導入し、2018 年 2 月～9 月の 7 か月間で約 1,000 万円の新規収益を上げました。

株式会社日本財託管理サービスの『ラストワンマイルプラットフォーム』では、まずは物件の入居契約のお礼と契約内容の確認、必要な修繕などのヒアリングといった入居者へのアフターフォローを当社コールセンターより行います。その際入居者から受けた質問や修繕依頼は、リアルタイムで日本財託管理サービスに共有されます。そのうえで、当社より電気やガス、通信回線など、新生活に必要な付帯サービスのご案内をします。当社コールセンターが行う顧客との“リアルなコミュニケーション”は、『ラストワンマイルプラットフォーム』を導入した不動産企業と入居者間の信頼関係はもちろん、その後の付帯サービスの成約率も高めています。



日本財託管理サービス
重吉 勉 代表取締役

「社内で付帯サービスの営業部を新たに作るのは大変です。それを丸ごとアウトソーシングできるうえに、収益も上がる。さらに入居者様へのフォローバック体制も向上し、満足度を上げられる。今までになかった、とても良いサービスだと思います。」（重吉代表）

■「顧客一人一人に向き合うリアルコミュニケーション」で、後発の大手競合と差別化

引越し市場は巨大なブルーオーシャンです。総務省統計局が 2019 年 1 月 31 日に公表した『住民基本台帳人口移動報告 平成 30 年（2018 年）結果』によると、2018 年の市区町村間移動者は 5,359,174 人となり、これは日本の平均世帯人員数 2.47 人（※）で換算すると、1 年間に約 217 万世帯が引越しをしている計算となります。

※平成 29 年 国民生活基礎調査の概況より（厚生労働省）



当社では『ラストワンマイルプラットフォーム』の中期計画として、年間 100 万世帯への案内を目標に掲げています。事業拡大に向け、当社では提供サービスの拡充と、徹底した社員教育を行っています。

『ラストワンマイルプラットフォーム』が入居者などの顧客へ提供するサービスは、自社事業である『まるっとシリーズ』（電気・通信・ウォーターサーバー）に提携企業のサービスを加え、2019 年 3 月現在 35 項目のサービスを用意しています。今後は水道の民営化も見据え、電気・ガス・水道・通信の全てのライフラインを自社事業化し、より便利で安価なサービスを顧客へ提供できるよう進めて行きます。

社員教育に関しては、毎月研修を行い、顧客と円滑なコミュニケーションを取れるノウハウの共有と、提携企業から顧客への“ラストワンマイル”を担う責任感を教育しています。

IT の発達により、人はインターネット上の膨大な情報に囲まれる毎日を送っています。その中で本当に必要な情報を届けるには、人と人とのリアルなコミュニケーションこそが重要と当社は考えています。2018 年 2 月当初は、『ラストワンマイルプラットフォーム』に競合するビジネスモデルはありませんでしたが（当社調べ）、最近では大手事業者の参入も見られるようになりました。

当社は顧客一人一人にしっかりと向き合い、上質なサービスを確実に手渡す“リアルの力”を強みとして、全ての企業や顧客の幸せに貢献していきます。



【株式会社ラストワンマイル 概要】

法人名： 株式会社ラストワンマイル
代表： 清水 望
本社： 東京都豊島区東池袋 4 丁目 21-1 アウルタワー3F
電話： 03-5657-4422
設立： 2012 年 6 月 4 日 (2018 年 11 月 1 日に現社名に変更)
資本金： 238,000,000 円
ホームページ： <https://lomgrp.co.jp/>
従業員数： 414 名(2019 年 4 月現在)
事業内容： ライフライン・IT サービス・IoT・インフラをワンストップで提供するラストワンマイル事業
・業務提携先顧客へのラストワンマイル案内サービス
・法人顧客向けラストワンマイル案内サービス
・地域特化型ラストワンマイル案内サービス
空室対策コンサルティング（シェアード型インターネット、Wi-Fi を利用したマンション IoT 化）
提携企業からの業務受託サービス

サービスサイト：

- まるっとシリーズ <https://marutto.co.jp/>
- まるっとでんき <https://marutto.co.jp/denki/>
- まるとひかり <https://marutto.co.jp/hikari/>
- まるとウォーター <https://marutto.co.jp/water/>
- IoT マンション <https://best-iot.jp/>
- 89ERS 光 <https://89ers-hikari.com/>
- ベイシア光 <https://beisiadenki.jp/hikari/>
- TOHTO 光 <http://www.tohto.ne.jp/feature/tohto-hikari.shtml>

本リリースに関するお問合せ

株式会社ラストワンマイル 担当：渡辺 未来(わたなべ・みく)

TEL:03-5657-4422 お問い合わせフォーム <https://lomgrp.co.jp/contact/>