

技術も笑顔も一律に

ハチの巣駆除8000円～

便利屋 ベンリー



ベンリーのスタッフは全国共通の制服を着用し、安心して頼めるブランドイメージづくりに力を入れる

50代の女性が暮らす名古屋市内の一軒家。日常のスタッフがせっせと庭の清掃や蛇口のパッキン交換も。1人のスタッフの草抜きに助んでいた。フが次々と道具を持ち替

業者が乱立して

室内清掃などは汚れ具合で料金が加算される場

れかけた頃に引き揚げていった。

かかった料金は2万2000円。依頼主の女性は「いろいろな業者に頼むところを、全部やってくれるので本当に助かる」とうれしそうだ。これまでもキッチンの換気扇の洗浄や網戸の張り替え、家具の移動などを依頼。いつも同じ方が来てくれるのも安心です

「昔から便利屋はたくさんあったが、料金が不明瞭でサービスマンもまちまち。気軽に利用しにくい状況だった」と話すのはベンリーの前田満定代表。いろいろな業者を自宅に招き入れることに抵抗感がある人も多

も、料金やサービス内容をわかりやすく設定すれば事業を拡大できると判断し、1990年にベンリーの前身となる会社を設立した。現在では直営7店とフランチャイズチェーン（FC）合計で約200店を全国展開。2014年3月期の売上高は前期比約3割増の10億円と好調だ。

キッチン掃除一つとっても、レンジフード式の換気扇洗浄が1万2000円、プロペラ式換気扇洗浄が8000円、など細分化している。ほかにもアシナガバチの巣駆除（2個まで）8000円、日常の買い物、花見の場所取りなどは1時間あたり3000円プラス出張経費3000円ほど引き受ける。

判断基準はFC加盟時の研修プログラムで指導し、ばらつきがないよう徹底する。もっとも、無数にあるサービスに価格を設定していく作業は困難を極めた。創業からFC展開を始めるまでにかかった準備期間は5年。今ではサービスメニューに応じた料金を小冊子にまとめ、全店で共有している。スタッフの技術レベルをそろえることも重要だ。新店開業前に約2カ月間、研修施設に泊まり込み、専任講師から指導を受け、研修では技術だけでなく笑顔のつくり方や声の出し方といった「礼儀作法」も教育する。（横山雄太郎、若狭美緒）