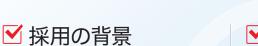


株式会社タスカジ

事例紹介

家事代行マッチングサービスの拡大を支えるデータ分析 ~各種 KPIを可視化し、PDCA をスピードアップ~

経験豊富なハウスキーパーと家事を依頼したい生活者との出会いの場を 提供する、家事代行マッチングサービス「タスカジ」。需要が急速に伸びて いる一方で、ハウスキーパーの供給が追いつかないという需給のアンバラ ンスが課題になりつつある。サービスを拡大させるためには、データ分析 に裏付けられた的確なアクションを迅速に実行できる体制を整える必要 があった。この取り組みを支えるのが、MotionBoard Cloud だ。



- Excel を使ったデータ集計では、煩雑な手間と時間が必要
- 無償のBIツールでは機能が不足

☑ 導入ポイント

- ・複数のテーブルをまたいだ横断的なデータ分析 にも柔軟に対応
- 数名のユーザーでも利用できるコストパフォーマンス
- ・ウイングアークのカスタマーサクセス部門による活用支援サービス



☑ 導入効果

- Excelで1週間程度を要していた複雑な集計をわずか数秒で実行
- 新たな施策のPDCAサイクルを週次から日次に 短縮
- 幹部社員全員にデータ分析に対する当事者意識 を芽生えさせた

Company Profile



株式会社タスカジ

設立 :2013年11月 所在地 :東京都港区

事業内容 :家事代行マッチングプラットフォーム「タス

カジ」の開発・運営 : https://taskaji.jp/

Interview

URL



代表取締役 CEO&Founder 和田 幸子氏

Surprise!

Before

基幹サーバーの履歴データをCSV形式で出力してクラウドストレージ(AWS S3)に蓄積し、さらにそのデータをExcelに読み込んで各種KPIの集計を行っていた。この作業に多大な時間と煩雑な手間を費やしており、毎週の定例会にあわせて集計結果を用意するのがやっとの状況だった。

>

After

ら日次に短縮された。

ハウスキーパーごとの設定枠数の月別推移や稼働率のバラツキなど、その場で柔軟に切り口を変えながら迅速に把握することが可能。Excelで1週間程度を要していた複雑な集計もほんの数秒で実行できるようになった。また、キャンペーンなどを実施する際のPDCAサイクルを回すスピードも週次か

MotionBoard Cloud導入後の驚きの声

「拡大家族」をコンセプトとする 家事代行マッチングサービス

かつての日本では、3世代を超える血縁者がひとつの屋根の下で暮らしており、さらに近くに住む親戚や地域の人たちがお互いに協力し合って家事や育児、介護を行っていた。しかしながら核家族化が進んだ今日では、1~2人の少数の成人者で家庭を維持していかなければならない。夫婦共働きも多く、食事の支度や掃除にも手が回らないというケースも少なくない。

そうした中で今、多くの生活者から注目されているのが家事代行マッチングサービスの「タスカジ」である。「タスカジさん」と呼ばれるハウスキーパーを時間単位で紹介してくれるサービスで、派遣会社や代理店などの業者が間に入らない個人間契約を、インターネットやスマホアプリを介してサポートするC2C (Consumer to Consumer)のビジネスモデルであり、シェアリ

ングエコノミーの考え方に基づいたサービスだ。

現実問題として、家事に行き詰った際に血縁者や地域の人たちに頼るのはもはや困難だ。だが、少し目先を変えてみると、インターネットやSNSを通じた人と人とのつながりはむしろどんどん拡大している。タスカジ代表取締役CEO&Founderの和田幸子氏は、「デジタルネットワークでつながった人と人の関係性を私たちは『拡大家族』と定義し、タスカジのサービスコンセプトとしました」と話す。

さらにタスカジにとって追い風となったのが、ハウスキーパーに対する人々の見方の変化である。かつてハウスキーパーといえば、富裕層のみが依頼するものという感覚で、一般の生活者には敷居の高い存在だった。それが近年、テレビ番組でもベビーシッターやハウスキーパーを利用したり、自身が働いたりするドラマがいくつも作られるようになった。その好影響もあって、「自分も家事の手伝いを頼んでもいいんだ」という認

株式会社タスカジ

識が確実に広がっている。またハウスキーパー 側も、タスカジに登録する片付けや料理のカリス マ・ハウスキーパーが盛んにメディアで取り上げ られるなど、職業としてのステータスが向上して いる。

Excel上でのデータ集計に 多大な時間と手間がかかる

ハウスキーパーの利用が一般の生活者の間に も広がっていくのに伴い、ある課題が浮上してき た。「家事代行のニーズが急増していく中で、ハウ スキーパーの供給が不足しはじめたのです」と和 田氏は語る。2018年8月現在、タスカジのユー ザーは約4万人となったが、これに対してハウス キーパーの認定・登録者数はまだ1,200人程度に とどまっている。一人のハウスキーパーが時間 単位で複数のユーザーを掛け持ちできるとはい え、需給のアンバランスは否めない。

この課題にタスカジはどう対処しようとした のか。「家事は決して簡単な仕事ではなく、長年の 経験に裏付けられた高度な専門性とノウハウが 求められます。だからこそ、仕事にやりがいを感 じられないことにはハウスキーパーの母数が増 えず、定着化も図れません。仮に離脱者が増えて いるとしたら、それはどういうタイミングで起 こっているのか――。 データをしっかり分析し た上で、的確な改善策をタイムリーに実施してい かなくてはなりません」と和田氏は語る。

しかし、これまでその肝心かなめのデータ分析 のための環境が整っていなかった。「基幹サーバー

の履歴データをCSV形式で出力してクラウドス トレージ (AWS S3) に蓄積し、さらにそのデータ をExcelに読み込んで各種KPIの集計を行って いました。この作業に多大な時間と煩雑な手間 を費やしており、毎週の定例会にあわせて集計結 果を用意するのがやっとの状況でした」と和田氏 は振り返る。

そこでタスカジはBIに目を向け、まずは無償 で利用できるツールを試験的に導入してみた。 複数のテーブルにまたがるデータを横断的に突 き合わせるといった柔軟な分析はできず、抜本的 な改善にはつながらなかった。

こうした経緯を経て、2017年12月にたどり着 いたのがMotionBoard Cloudだ。和田氏のビ ジネススクール時代からの知人から紹介された のがきっかけで、ウイングアークの営業担当者 から提示されたデモ画面を見て、どんな要望にも 対応できるその豊富な機能に驚いた。「費用も私 たちの企業規模に合っており、これなら安心して 使っていけると思いました」と和田氏は語る。

最新データの共有が 社員に意識変革をもたらす

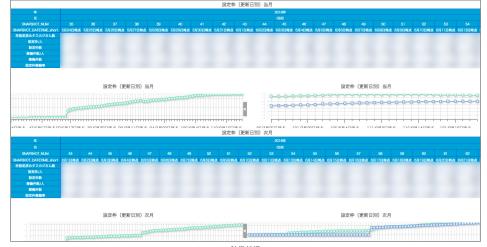
正式導入から半年以上が過ぎた現在、タスカジ はMotionBoard Cloudを6ユーザーで利用し ている。「無償のBIツールではできなかった複数 のテーブルを統合した横断的なデータ分析など、 私たちがBIに期待していたほとんどのことが実 現できています。ボード作りは、はじめはまず私 が必要とする最低限の数字を見られるようにし

てメンバーに公開、その数字を基点として、各メ ンバーが自分の担当業務で見たい切り口を要望 として上げ、吸い上げ追加していくことで強化 していくようにしています」と和田氏は手応え を示す。

なかでも大きく前進したのが、ハウスキーパー ごとの毎月の稼働設定枠の分析だ。「家事代行 サービスの需給のアンバランスを解消するため には、ハウスキーパーさん一人あたりの枠数を 増やしていただくと共に、稼働率(設定枠に対 して実際にどれだけ予約が入ったか)が高くな りすぎてしまっていないかなど、適切な範囲内 に収まっているかを確認する必要があります。 MotionBoard Cloudを導入したことで、ハウ スキーパーさん一人ひとりの設定枠数の月別推 移や稼働率のバラツキなど、その場で柔軟に切り 口を変えながら、なおかつ迅速に把握できるよう になりました。また、ハウスキーパーさんの気持 ちの表れも見えるようになりました。Excelで1 週間程度を要していた複雑な集計もほんの数秒 で実行できます」と和田氏は語る。

加えて和田氏が強調するのが、データ分析に対 する幹部社員全員の意識変革だ。従来は和田氏 がExcelで集計した結果を元に定例会での議論 を行っていたため、他の幹部社員はどうしても受 け身になりがちだった。それが現在は4名の幹部 社員は同じ最新データを共有し、それぞれの視点 で分析ができるようになった。データに対する 当事者意識が高まったことで、「キャンペーンな どの施策を実施する際のPDCAサイクルを回す スピードが、週次から日次に短縮しました」と和 田氏は強調する。

今後タスカジでは、GEO(地図)アイテムを 活用した地域的な活動状況の可視化、Webサ イトを訪れるユーザーの行動把握を目的とした Googleアナリティクスとの連携などを検討中 だ。MotionBoard Cloudをベースに、幹部社員 全員がより深掘りしたデータ分析を実践できる 環境を整備していく。



稼働狀況

導入製品・サービス

MotionBoard Cloud

社内に蓄積されたデータを、現場担当者や経営者 などが「よりリアルに」「より分かりやすく」「より 美しく」、意思決定や行動の変化を促す情報をスピー ディーに届けることができるクラウド型BIダッシュ ボードサービス。

WinaArc 1 st

ウイングアーク1st株式会社

www.wingarc.com E-mail:tsales@wingarc.com

[本社] TEL: 03-5962-7300 (代) [大阪] TEL: 06-6225-7481 [名古屋] TEL: 052-562-5300 [福岡] TEL: 092-292-1092 「仙台] TEL: 022-217-8081 [札幌] TEL: 011-708-8123 [新潟] TEL: 025-241-3108 [広島] TEL: 082-535-5291