

## 個人向け新生活サービス『引越しワンストップサービスまるっとチェンジ』 事業開始から2年で約22万件の契約数を達成

行政が取り組む“手続きの一元化”に先立ち、引越し市場の1割にリーチ

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、以下当社）は、設立8期目である2019年決算（決算月：11月末日）において、2018年から事業化していた個人向け『引越しワンストップサービスまるっとチェンジ』（※1）の累計サービス提供数累計が217,335件（※2）となったことを2020年1月9日（木）に発表します。

※1 事業化開始当初の名称は「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」です。

※2 現サービス名称以前の同内容サービス契約数を含みます

### 引越しワンストップサービス まるっ@チェンジ

#### ■2018年より引越しワンストップサービス事業を開始

当社はもともと2012年の創業時、インターネット回線取次を主業としていましたが、インターネット回線の新規申し込みは新生活タイミングの顧客が圧倒的に多いことから、引越しにかかる様々な手間や面倒に着目し、自社インサイドセールスセンターを活用した新生活サポートサービスに注力するようになりました。当初はウォーターサーバーの設置などが主でしたが、徐々に提供内容を拡充し、自社事業として電力事業を立ち上げるほか、不動産仲介・販売企業や不動産管理企業と業務提携し、新生活を行う顧客が当社を窓口ひとつとしてあらゆる手続きの代行・申し込みができるサービスを行いました。



2019年3月には、個人向けインターネット回線事業、個人向け電力事業にそれぞれ『まるっとひかり』『まるっとでんき』のサービス名を冠し、2020年1月1日からは改めて新生活サポート事業を『引越しワンストップサービスまるっとチェンジ』の名称のもと運営しています。

政府が2019年5月に公布した『デジタル手続法（※3）』の目的のひとつに「民間手続における情報通信技術の活用の促進に関する施策について定めること」があり、この施策の例示として、「行政手続に関連する民間手続のワンストップ化」があげられております（※4）。『引越しワンストップサービスまるっとチェンジ』は、当社センターのコンシェルジュが顧客に電話でヒアリングを行うオフライン形態のサービスではありますが、累計の契約数は20万件・リーチした顧客数は国内年間移動世帯数（※5）の1割を超えるなど、行政手続に関連する民間手続の一つである引越し手続きについての「ワンストップ化」に関する実績・ノウハウを蓄積しています。

※3 情報通信技術の活用による行政手続等に係る関係者の利便性の向上並びに行政運営の簡素化及び効率化を図るための行政手続等における情報通信の技術の利用に関する法律等の一部を改正する法律(令和元年法律第 16 号)

※4 内閣官房 情報通信技術(IT)総合戦略室「デジタル手続法の概要」(<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/hourei/pdf/gaiyou.pdf>)

※5『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)の市区町村間移動者数に、厚生労働省「平成 29 年 国民生活基礎調査の概況」の平均世帯人員を除いて計算

## 現状のお悩み

### お客様



- 転出・転入手続き、電気、ガス、水道など、各種手続きや問い合わせがバラバラで申請・手続きに時間がかかり面倒
- 各サービスの種類が多すぎてどれを選べばいいかわからない
- WEB 入力は項目が多くて面倒

### 不動産企業様



- サービス企業から様々な提案があるが、どこを選べばいいかわからない
- お客様問い合わせ窓口の社内リソースが足りない
- 自社で契約しているサービス企業しかご案内できず、一括で提案ができない

## 引越しワンストップサービスまるっとチェンジなら



当社コンシェルジュがお客様に合わせて最適なサービスをカスタマイズし、ご案内から手続きまでワンストップにてご提供いたします。

- 🔥 電気・ガスのプラン提案、申し込み手続き代行
- 🚰 水道ご使用中止・開始の申し込み代行
- 🌐 インターネットのプラン提案、契約
- 💻 ウォーターサーバー提案・契約
- 🚚 引越し業者紹介・手配
- 🗑️ 不用品回収
- 🪑 家具・家電レンタル
- 🚔 警備駆け付けサービス

## ■【サービス概要】ワンストップで手続き代行・案内 細やかなケアで手続き漏れも防止

『引越しワンストップサービスまるっとチェンジ』では、当社ライフラインコンシェルジュが電話や SMS で、顧客にライフラインをはじめとする新生活の手続きを代行または案内するサービスです。

たとえば水道の手続きでは、住むエリアの水道局によって申請形式や提出物形態が異なります。また、電気やインターネットも、顧客の生活スタイルや、使用している携帯電話の通信キャリア会社によって、最適な運営会社やお得なプランが異なります。

ライフラインコンシェルジュは、顧客の環境や要望をヒアリングし、それぞれの顧客に最適化されたプランの提案を行い、インターネット回線・電気・ガスの契約手続きを代行します。水道も、各地域のフォーマットに合わせて WEB 入力代行、申請書記入を行います。当社が運営する『まるっとひかり』『まるっとでんき』への加入を選択した顧客には、引越し見積もり・不用品買取・家具家電のレンタル・家電修理サポートなど、各種の新生活に便利なオプションサービスを提供します。

また、役所への申請や郵便局への移転手続き、公共放送料金支払いなど、本人でないと手続きができないものについては、SNS でお知らせをし、手続き漏れの無いようサポートしています。

## ■『デジタル手続法』の理念に沿い、今後はノウハウのデータ化・システムのデジタル化を予定

政府は、『デジタル手続法』により、利用者の利便性向上と行政の効率化を目的としています。官民相互の仕組みが連携しやすくなることで、利用者はより簡便に引越しを行うことができるとの考えは当社の目指すところでもあり、今後は蓄積した引越しワンストップサービスのオフライン記録のデータ化、システムのデジタル化を進める予定です。

また、提供中の法人向け『引越しワンストップサービスまるっとチェンジ』についても、世の中のニーズに応えるべく拡充を行います。

当社はこれからも、引越しワンストップサービスの先駆者として、培ったノウハウでデジタルファースト社会に貢献するべく尽力してまいります。

## 【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  
・引越しワンストップサービス  
・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/>  
■まるっとひかり <https://marutto.co.jp/hikari/>  
■まるっとウォーター <https://marutto.co.jp/water/>  
■まるっと IoT マンション <https://best-iot.jp/>

### リブランドサービスサイト：

■89ERS 光 <https://89ers-hikari.com/>  
■ベisia光 <https://beisiadenki.jp/hikari/>  
■TOHTO 光 <http://www.tohto.ne.jp/feature/tohto-hikari.shtml>  
■タツミ光 <http://www.tatsumi-planning.co.jp/tatsumihikari/>

### 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/>