



第121回 かわさき起業家オーディション 「かわさき起業家賞」受賞

ユーザーと職人をつなぐサービス ECプラットフォームの作成



ユアマスター株式会社

代表取締役

星野 貴之

当社が運営する「あなたのマイスター」は、修理を行うマイスター（職人）と、修理を希望するユーザーのマッチングサイトで、2017年1月にサービスを開始しました。サイトには職人約3000人が登録して登録しています。

靴や鞆等の物の修理や、家や車のクリーニングを希望するユーザーは、サイトにユーザー登録を行い、希望する修理の内容に合ったマイスターを選びます。選んだマイスターに対して、見積りを依頼します。見積金額や修理内容で合意できたら、実際に修理やクリーニングが行われます。料金は主にクレジットカード等でマイスターに支払います。そして、評価をしていただきます。

サイトには各々のマイスターの修理事例が載っていますので、ユーザーはそれらを見てマイスターを選ぶことができます。またユーザーの評価はサイトで管理しています。

「あなたのマイスター」による修理やクリーニングは、サイトの手数料が低いため、他の業者よりも20%~30%安めの見積りになっています。またマイスターとユーザーのコミュニケーションを重視したサイト運営を行っています。

サイトでは、地域のマイスターが地域のユーザーに価値提供を行い、地域に根差したマッチングを目指しています。

修理やクリーニングに関するWebメディアの運営とSNSの発信を行って、ユーザーへの情報発信を行っています。またマイスターに対してはIT化の経営指導を行っています。

■ ビジネスに至った経緯

私は楽天株式会社勤務し、楽天市場の九州地区の責任者を務めてきました。九州では、会社がインターネットを利用して販売促進を行った会社が成長し、若い人が九州へ戻って就職することが増え、感謝もされました。そして、Eコマースによる会社の成長を目撃することで、Eコマースの市場は今後も成長することを確信しました。

一方で、Eコマースのビジネスは、出展者、ユーザーや世の中に対して、特定の付加価値やメリットを提供できなければ成り立たないことも痛感してきました。

自分がEコマースのビジネスを行うに当たって、やりたいと考えたことは、物を買って捨てるのではなく、物を大事にすることに貢献したということ、及び地域に根差したEコマースにしたい、ということでした。

ここから、物の修理を対象としたビジネスモデルを考えるようになりました。楽天市場は物の売買を行うEコマースですが、新たに始めるビジネスモデルはサービス（修理）の売買を対象とし、修理を行う職人と修理を希望するユーザーをマッチングさせるEコマースです。単体の修理サービスを対象とするEコマースはありますが、見積りの方法等、出展者やユーザーへのメリットが少ないと感じられたので、競合の少ない、優位性のあるビジネスモデルを構築しました。楽天市場での経験から、Eコマースの出展者を募ることは得意としています。

出資してくれる会社があったため、正式に会社を立ち上げ、ビジネスを始めるにいたりしました。

■ サービスの特徴

「あなたのマイスター」では、最初からスマホを標準として開発していますので、サイトの操作は全てスマホでできるようになっていて、スマホの操作性が高くなっています。

マイスターには会員（有料会員と無料会員）になってもらっています。広告や口コミ、ホームページ等から自発的に会員になっていますが、業種によっては職人の団体にアプローチしています。

ユーザー登録は無料です。ホームページ（SEO対策済み）、SNS、当社で運営しているWEBメディア等から集客しています。

マッチングには、靴や鞆等の修理を行うリペアメンテナンスと、車や家のクリーニングがあります。

リペアメンテナンスでは、ユーザーはマイスターを選びます。サイトでは実績・評価・地域から候補を3つ提供します。ユーザーはマイスターを選び、修理内容に写真を添付して見積依頼を行います。すると修理内容について、マイスターからの問い合わせがあります。そしてマイスターから修理内容、金額、修理完了日の見積りが届きます。内容に問題が無ければ注文し、依頼品をマイスターに送ります。

修理が完了したら、マイスターから修理完了通知が送られ、その後依頼品が送られてきます。修理費用は代引きかクレジットカードでマイスターに支払います。ユーザーには修理内容の評価を行っていただきます。

車や家のクリーニングでは、ユーザーはクリーニング内容を決めて、地域等からマイスターを選び、仮予約を行います。仮予約をすると、マイスターとユーザーの間のメッセージ交換によって、日程、クリーニング内容等を決めていきます。全てが決まると、マイスターから連絡があり、予約完了となります。予約した日程でマイスターが来て、クリーニングをしてくれます。料金は現金かクレジットカードでマイスターに支払います。ユーザーは作業結果について評価を行っていただきます。

このように、リペアメンテナンスもクリーニングも、マイスターとユーザーのコミュニケーションが大変重要になるため、サイトではコミュニケーションの改善に力を入れており、システムの改善や評価に基づくマイスターへの指導を行っています。

また、マイスターは個人事業主も多いので、マイスター向けに、経営指導の実施、技術講習会や懇親会の開催を行っています。

■ 今後の展開

今後の展開としては、以下を考えています。

○注文から納品までの期間の短縮。

現在、注文から納品までの期間が長いので、マイスターとユーザーのコミュニケーションの改善等によって、できるだけ短くしていきます。

○画像解析による見積りの実施。

現在、マイスターによって見積りに差があります。注文には写真が添付されているので、写真の画像解析によって、品質を担保した適正な見積金額を出すことに取り組んでいます。適正な見積金額を出すことによって、修理やクリーニングの相場形成をできるようにしていきたいと考えています。

○資材の一括購入によるコスト削減。

マイスターが使う資材の一括購入は現在も行ってありますが、これを拡大し、コスト削減を進めていきたいと考えています。

会社名：ユアマイスター株式会社

住所：〒154-0011

東京都世田谷区上馬4-1-3

東急上馬ビル7F

電話番号：☎03-6427-8713

メールアドレス：contact@yourmystar.jp

ホームページ：https://yourmystar.jp/