

# ハウスクエアサポート

ただ「サービス」を提供するのではなく、「心のゆとり」を提供することが私たちの務め。



## ハウスクリーニングとは？

ハウスクリーニングとは、清掃箇所の汚れや状態に合った専用洗剤や資器材を駆使し、プロの清掃スタッフが徹底的に綺麗に仕上げる「専門型」の清掃サービスです。

汚れ具合によってお掃除にかかる時間は変わってきますがベアーズではお見積価格がお支払い金額。たとえ頑固な汚れ落としに時間がかかっても、お見積もり時にご案内したクーポン枚数以外に追加料金をいただくことはありません。

だから安心してお任せいただけます。



## ハウスクリーニングのこだわり

### 1 笑顔で自己紹介

初めてお逢いするお客様はもちろんのこと、「他人を自宅に入れる」ということの“不安”をよく理解し、ベアーズのサービスは、お伺いしたスタッフの笑顔からスタートいたします。サービス責任者より自己紹介を行い、お客様のご要望箇所の清掃内容を丁寧にご説明いたします。

※気になっている汚れやお悩みなどがございましたら、お気軽にお声掛けください。



### 2 新品スリッパを持参

弊社では、お客様宅のスリッパを利用することは原則禁止としております。サービスを提供する立場として、素足でご自宅に上がることや他人がスリッパを利用するという、不快な気持ちをお客様に感じていただかない為にも、お伺いするスタッフは持参した新品スリッパを使用いたします。

※万が一、ご希望でない場合はお気軽にスタッフへお申し付けください。



### 3 清潔な身だしなみ

汚れた服装では、お客様の大切なご自宅を汚してしまう可能性がありますので、お客様に気持ち良くサービスを受けていただくよう、清潔なユニフォームでお伺いいたします。



### 4 清掃後のメンテナンス説明

ハウスクリーニングを施工後、清掃箇所のご確認、及び清掃内容のご報告をさせていただきます。また、なるべく綺麗に保ちたいというご希望を叶えるべく、日常のお掃除やお手入れ・メンテナンス方法をご説明いたします。

※施工完了のご報告とともにお伝えしますので、特別お時間をいただくことはいたしません。ご安心ください。



## 安心・安全・便利

### <見積価格保証>

汚れ具合によってお掃除にかかる時間は変わってきますがベアーズではお見積価格がお支払い金額。たとえ頑固な汚れ落としに時間がかかっても、追加料金をいただくことはありません。だから安心してお任せいただけます。

### <迅速かつ的確なサポート>

ご要望には、迅速かつ的確にお応えいたします。

### <臨機応変で柔軟な対応>

前日の12時までにサービス予定変更やキャンセルのご連絡を頂ければ、キャンセル料は一切かかりません。

### <誠実なトラブル対応>

ベアーズでは細心の注意を払い、サービスをご提供しておりますが、万が一問題がございましたら、担当者が責任を持って、迅速かつ誠心誠意対応いたします。損害保険へも加入しておりますのでご安心ください。

### <徹底したプライバシー管理>

スタッフ全員に機密保持、及び守秘義務契約書の提出を義務付けており、研修などを通じてお客様の情報の重要性を指導しております。また、サービスを通じて、知り得たお客様のプライバシー情報は、サービス提供以外の目的での使用や第三者に漏洩することを禁じております。お客様の情報は厳重に管理を徹底し、プライバシーをお守りいたします。詳しくはプライバシーポリシーをご覧ください。

### Q.1 急いでお願いしたいです。注文からサービスまで何日くらいですか？

通常3~5日が目安となりますが、年末年始、梅雨夏時期の繁忙期はお時間を頂戴する場合がございます。できる限りご希望に添えるように努力しておりますので、まずは一度ご相談ください。

### Q.2 汚れはすべて落ちますか？

長期間経過したシミ汚れや、汚れの質、材質等により、落とすきれいな場合がございます。予めご了承ください。

### Q.3 追加料金が発生しますか？

追加のご依頼がない限り、お見積もりからクーポン枚数の変更や追加料金をいただくことはありません。安心してお任せ下さい。





## ハウスクリーニングサービスメニュー



※クーポン枚数により、下記サービスのご利用が可能です。

クーポン回収枚数	対象商品	清掃箇所
1枚	トイレ	便座/便器内/便器蓋/ウォシュレット/タンク水受け/鏡/床 など
	洗面所	洗面ボウル1個/蛇口/排水口/鏡/照明/戸棚扉/天板/床/窓 など
	エアコン(家庭用/壁掛け/お掃除ロボット無し)	カバー/フィルター/熱交換器/送風向ドラム
	レンジフード(プロペラ)	カバー/溝/プロペラ
2枚	キッチン(形状・大きさ問わず)	照明/換気扇周り/ガスコンロ(五徳)/魚焼きグリル/上下戸棚扉 など
	バスルーム(形状・大きさ問わず)	天井/換気扇/壁4面/蛇口/鏡(手作業)/エプロンカバー・内部 など
	レンジフード(シロッコファン)	カバー/溝/フィルター/照明カバー
	エアコン(家庭用/壁掛け/お掃除ロボット付き)	カバー/フィルター/熱交換器/送風向ドラム
3枚	エアコン(家庭用/天井埋め込み)	カバー/フィルター/熱交換器/送風向ドラム

## ご利用にあたって

※別途駐車場代金として、1,000円(東京都23区内は2,000円)をお客様にご負担いただいております。(無料駐車場をご用意いただける場合は除く)

※エアコン(家庭用/天井埋め込みタイプ)にお掃除ロボット機能が搭載されている場合は、別途6,900円(税別)を申し受けます。

※サービスをキャンセル・日時変更される場合は、サービスの前日12時までにご連絡していただくようお願いいたします。それ以降にキャンセルのご連絡をいただいた場合、サービス料金100%のキャンセル料が発生いたしますので予めご了承ください。その際、次回サービスご利用時に、ご予約内容に応じてクーポン(キャンセル分)を回収させていただきます。



## ご利用の流れ \ 簡単!3ステップ!

### STEP 1

ヘアーズの予約窓口コールセンターへお電話ください。

① SBI新生銀行の【安心パックW(ダブル)ハウスクエアサポート】の利用希望との旨をお申し付けください。

② クーポン表面に記載されている「ご契約番号」をお伝えください。

③ 「ご利用の希望日時」をお伝えください。複数の候補日があると、ご予約はスムーズです。(ご希望の日は、ご予約日より2~3日以降でお願いしております。)

### STEP 2

お約束した日時にスタッフがご自宅を訪問し、お客様がお持ちのクーポンを確認、及び受領いたします。作業箇所や注意点などの簡単な打ち合わせをさせていただき、サービスを開始いたします。

サービス実施

### STEP 3

スタッフからサービス終了の報告をいたします。お客様とともに清掃箇所の最終チェックを行わせていただきます。後片付けをし、退いたします。

## 提供エリア

SBI新生銀行パワースマート住宅ローン安心パックW(ダブル)のクーポンでご利用できる提供エリアにつきましては、SBI新生銀行ウェブサイトか、下記URL掲載の「サービス提供エリア一覧」(<http://www.happy-bears.com/img/media/shin-seibank/area.pdf>)にてご確認ください。

## サービスご提供時における損害賠償

- (1) 当社は、サービスご提供時に、経年劣化などを除く故意または明らかな過失により、お客様所有の物品を破損・汚損・紛失した場合、代替品の購入、または修理・補修にともなう費用を発生した損害とみなし、その額を限度として賠償をいたします。
- (2) 前項の損害賠償の物品破損に関するお支払いをもって、賠償は解決したものと判断いたします。以後、当該事項に関してのお申し出があった場合は賠償の対象とはなりませんので、予めご了承ください。
- (3) 万一、当社の責任よりお客様所有の物品などの紛失が発生した場合は、予め金額や種類を明示して頂き、当社の社内規定に基づき対応させて頂くものとします。

## サービス内容についてのお問い合わせ・御予約はこちら



家事代行 ココニシヨウ  
**0120-552-445**

受付時間: 9:00~18:00

土日祝/受付中(365日/年中無休)

「サービス提供会社」株式会社ヘアーズ  
〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町2-1-1