

「ベアーズレディ」は新しい市場を創造する日本の縁の下の力持ち



おもてなし経営のポイント

- ❖ 創業者の原体験から生まれた「家事代行サービス産業をつくる」という強い思い
- ❖ ベアーズレディの品質管理とやりがい向上で「お客様感動度 120%」を追求
- ❖ 顧客の声を徹底的に収集して新商品を開発する、B with F(ファン)ビジネス

経営理念と企業文化

「家事代行サービス産業」を日本に創造する

「家事代行サービス」という新たな産業をつくろうと取り組んでいる企業がある。株式会社ベアーズには、現在4,300人ものベアーズレディが登録する。ベアーズレディとは、顧客宅を訪問して家事代行をするスタッフの愛称だ。創業は1999年。家事代行サービスという事業領域をゼロからつくり、成長してきた。原点には、代表取締役の高橋健志氏とその妻で専務取締役の高橋ゆき氏の体験がある。

創業前、香港で働いていた高橋夫妻の元にこうのとりの舞い降りた。勤め先の社長に報告すると、メイドを雇うことを勧められた。「フィリピンから出稼ぎに来たメイドが香港を支え

ている。だから、君も安心して赤ちゃんを産んで、働いてください」。そうして雇ったメイドのおかげで、ゆき氏は産後もいきいきと働くことができた。その後、帰国して気づいたのは、日本には同じようなサービスがないということである。ハウスクリーニングはあるが、これは家を清潔に保つ役割だ。家政婦については、紹介・仲介業者はあるが、教育に力を入れている会社はほとんど存在しなかったのである。実情を知った健志氏は言った。「産業を創ろう」。今後の日本経済には、働く女性の力がますます求められる。その際、家事を担うのは、かつて高橋夫妻が雇った、総合的に家事を代行してくれるメイドのような存在である。そうした「縁の下の力持ち」の市場を創出し、産業化しようと決意したのだ。

ベアーズが目指すのは「お客様感動度 120%」。働く女性の支援を通して、その家族、関係者、すべての人の心が豊かになることを目



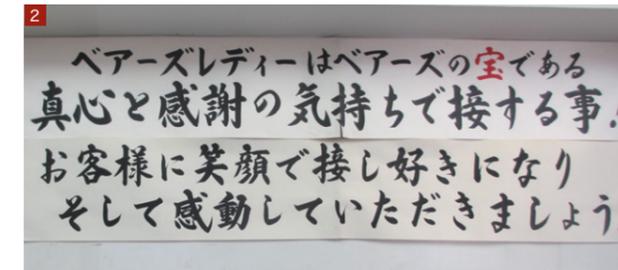
「愛と感謝の祭典」と呼ばれるスタッフ新年会の様子。帰属意識の高さがうかがえる。

指している。社員は共通して「ベアーズが好きだ」と言う。顧客に喜ばれているという実感と、産業創造という大きなビジョンの実現に皆で向かっているという一体感が、強い愛社心につながっているのだろう。

社員の意欲・能力向上

「働く女性」が安心して頼めるメイドサービス

同社はサービス品質管理を徹底するため、細かな基準を設定している。清掃の技術やスピードなど家事のスキルはもちろんのこと、訪問時のインターフォン越しの会話、エプロンを付けるタイミングなど、細かい接客作法を標準化した。特に重要視しているのは顧客とのコミュニケーションである。いくら家事の出来栄がよくても、顧客との会話がぎこちなければ、顧客満足度は高まらない。顧客宅を訪問してから最後のあいさつまで、どのような態度でいることが大切なのかを綿密に設計している。基準が守られているかどうかのチェックは、内部監査室の社員がベアーズレディに事前の告知なく同行する形で行なわれる。基準を満たしていない場合は、



写真【1】【3】：ベアーズレディの研修の様子。正社員でなくとも同じ気持ちで働いてもらうために、理念研修・マナー研修・実技研修などのカリキュラムがある。写真【2】：朝礼の最後には、社員全員が壁に掲げられた方針を唱和する。

監査内容のフィードバックや研修で再教育する。また、現場で働くベアーズレディの生の声を聞くことも大事だ。顧客目線だけでなく、ベアーズレディ目線になって「お客様感動度 120%」を追求している。

一方で、ベアーズレディの働きがいを高めるための取り組みにも余念がない。第一に、前述のサービス品質管理は、ベアーズレディの働きがいを高める役割も担っている。ベアーズレディの働きがいは、「お客様に感動し、信頼していただくこと」に他ならない。厳しい品質基準を達成することでお客様の感動を呼び、それがベアーズレディの働きがいとして戻ってくるのである。また、ベアーズレディへの研修会や交流会も定期的開催している。ベアーズレディも「働く女性」である。家庭、仕事を持つ中で、

悩みを相談したり、息抜きをしたりする機会が必要だ。ベアーズレディの交流会では、ベアーズレディ同士はもちろん、社員、経営者である高橋夫婦も積極的に参加し、交流している。実際に交流会で仲良くなったベアーズレディが、一緒に旅行をしたり、美術館に行ったりと、「働く・学ぶ・楽しむ」ことができることで、同社への帰属意識の醸成に寄与している。

お客様との関係強化

顧客の声をもとに新商品を続々作成

同社では、ミステリーカスタマー(覆面調査)による顧客視点でのチェック、CS(顧客満足)120%営業部による顧客訪問、内部監査室による抜き打ち訪問、コールセンターと、4つ

の方法を通して品質管理と顧客の要望収集を行なっている。ここで得た顧客の感動の声は、ベアーズレディにフィードバックすることでモチベーションにつなげている。顧客からの要望は、最適なヒントとなって新サービスを次々と生んでいる。たとえば、「楽ラクうちごはん」は、共働きの家族の声から生まれたサービス。週5日分の食事をまとめてつくっておくものだ。また、「マッスルベアーズ」は、ベアーズレディに力仕事は頼みにくいという声を受けて誕生したサービス。男性版家事代行サービスとして、気兼ねなく力仕事を頼んでももらえるようになった。ベアーズは、BtoCではなく、BwithF(ファン)の企業だと自負する。顧客の声にできる限り耳を傾けながら、新しい産業の創造に邁進している。

会社概要

- ・法人名：株式会社ベアーズ
- ・代表者：高橋 健志 代表取締役
- ・所在地：東京都中央区日本橋蛸殻町1-34-5
- ・設立年月：1999年設立
- ・ホームページ：<http://www.happy-bears.com/>

- ・事業内容：家事代行サービス、キッズ&ベビーシッターサービス、ファミリーサポートサービス(介護支援)、ハウスクリーニング、ビル管理、ホテル客室清掃サービス、マンションコンシェルジュサービス
- ・社員数：正規110名、パート・アルバイトなど43名
ベアーズレディ登録スタッフ4,300名