

社員の 心に届ける トップメッセージ

オンラインを通じた非接触コミュニケーションが増えていく中、経営者は自分の思いや考えをどのように伝え、組織内に浸透させていけば良いのでしょうか？

取材・文 山口雅之/撮影 編集部

やまぐち・まさゆき
1961年生まれ。映像台本や単行本の執筆を中心に活動が続けている

「そこに愛はあるのか」と問い続ける

株式会社ベアーズ 取締役副社長 高橋ゆき

家事代行産業のパイオニアであり、ドラマ「逃げるは恥だが役に立つ」の監修としても知られるベアーズ。妥協のない細やかなサービスは利用者を感じさせ、リピート率は八割を超える。スタッフの質をどのように担保しているのか、その「愛」ある経営を実践する高橋副社長に聞いた。

——ベアーズの主力事業は家事代行サービス。具体的にはどのような内容なのでしょう。

高橋 掃除、洗濯、料理、アイロン

かけ、靴磨き、ゴミの分別、ベッドメイクなど日常の家事全般です。そのほかエアコン清掃などを行うハウスクリーニング、キッズ&ベビーシッ

ター、高齢者支援なども手がけています。ひと言でいうと当社は「暮らしの困ったを解決する企業」です。——どのようなサービスを行うかは、家事の項目ごとにマニュアル化されているのですか。

高橋 掃除は奥から手前へ、上から下へといった家事を効率的に進める基本はマニュアル化されていて、

日々更新されています。しかし、本当に大事なことはマニュアルにはなっていません。できないのです。家事代行を行うスタッフ「ベアーズレディ」には、常にお客さまに一二〇%感動していただくことを目指してもらっています。それには、お客さまが言語化できていない要望まで感知できなければならぬので



「『愛』ある経営を貫く」と語る高橋ゆき副社長

す。一つ例を挙げるなら、小さい子のおもちゃを片付けるよう求められたとき、「消毒してから箱に入れましょうか」と言えるかどうか。

このように家事のさまざまな局面で、お客さまの期待を超えるサービスを提供できて初めて感動してもらえるのです。

——たしかに、そういったことを一つひとつマニュアル化するのには現実的ではありませんね。では、どうすればそういったことができるようになる

るのですか。

高橋 自分自身が成長し、日常のささやかなことにも喜びを感じられる「感動人間」になるということですね。さらに、感謝の気持ち、笑顔、仲間への信頼、愛といった要素も欠か

せません。そういった大事なことは「ベアーズびと」の理念および行動指針としてフィロソフィーにうたっているのです。それを学んでもらうようにしています。

理念は暗記ではなく「その心は」を読み解く

——経営理念やフィロソフィーを掲げている企業の多くは、それをいかに社員に浸透させるかで苦労してい

ます。どんな工夫をされていますか。高橋 理念やフィロソフィーは頭で理解するだけでなく、体現しなけ

れば意味がありません。当社では、社長から新入社員まで全員が、毎日勤務時間内に一五分から三〇分かけてフィロソフィー学習に取り組んでいます。単なる暗記ではなく、それらの言葉に込められた気持ちや哲学といった「その心は」を読み解き、どうやって表現するかをみんなです話し合います。

正解はその人の成長度合いによって違ってくるので、終わりはありません。私もまだまだ勉強中です。もちろん、通常の業務やベアーズレディの指導にもフィロソフィーは使われており、そこでの気づきによっても理解は深まっています。

以前は私がすべてのスタッフの教育をみていましたが、さすがに社員数が五〇〇名を超える大所帯となると、そういうわけにもいきません。そこで、五年前に取締役副社長に就任したのをきっかけに、自分が直接かかわるのは六名の執行役員と、その下の幹部候補生一二名までと宣言しました。

今は彼らが私の座右の銘である「そこに愛はあるのか」の精神を引き継いで、ベアーズびとのフィロソフィー教育に取り組んでいます。