

Fole [フォーレ]

9
September 2014
No.144



[第1特集] 介護、エネルギー… 伸びる市場を狙い撃ち

国内で稼ぐ! 成長カンパニー

[第2特集] 現場はやめられない

今日も元気に「建設女子」

[第1特集]介護、エネルギー… 伸びる市場を狙い撃ち

国内で稼ぐ! 成長カンパニー

人口減少が進んでいるとはいえ、日本には1億2000万人以上の市場があり、
解決すべき「課題」が山積している。
人々の困りごとこそが、ビジネスの種。
時代を見越してニーズを拾い、国内で大いに稼ぐ企業を紹介する

取材・文：木村元紀 田原 寛 中田正則 写真：野瀬勝一 家老芳美 イラスト：マグマ・ジャイアンツ
Text: Motoki Kimura Hiroshi Tawara Masanori Nakata Photo: Shoichi Nose Yoshimi Karou Illustrations:magma giants



CASE ①

SPI あ・える俱楽部

「無理」を跳ね返して実現！ リピーター率70%の介護旅行

**要介護度3でも
旅行を楽しめる**

度五で横浜の施設に寝たきりの状態

だつた。「もう一度だけ娘と秋の京都

で紅葉狩りをしたい」と長年思い描いていたという。それを聞いたのがふつうの旅行会社だったら、「素敵な夢ですね」とやんわり断るのがオチだつたろう。しかし、旅行代理店のSPーあ・える俱楽部は、夢に終わらせなかつた。介護の技術と旅の知識をもつバリアフリー旅行のプロ、トラベルヘルパー（外出支援専門員）が付き添い、新幹線と介護タクシーを乗り継いでSさんの京都旅行を実現したのである。

同社が扱うオーダーメードの介護旅行を利用するのは、足腰が弱つて車椅子に乗つている要介護度三前後、

は実に七〇%に迫る。

「二〇年前から介護旅行を手掛けていますが、ようやく芽を出したのがここ一～二年です」と篠塚恭一社長は謙遜するが、近年の伸び率は小さくない。介護旅行の取扱件数は三年前が二一二件、二年前が二九八件、そして昨年は四〇〇件を超えた。

昨年秋から旅行最大手のJTBグループと提携し、バリアフリー旅行の商品に同社が育成したトラベルヘルパーを派遣する事業を開始。豪華客船による「飛鳥II世界一周クルーズ」を企画する郵船クルーズとともにサ

平均年齢が七〇代後半のお年寄りばかり。外出すら諦めていたのに、故郷の墓参り、六〇年ぶりの同窓会孫の結婚式、憧れの海外旅行などを悠々と楽しんでいる。リピーター率

ループと提携し、バリアフリー旅行の商品に同社が育成したトラベルヘルパーを派遣する事業を開始。豪華客船による「飛鳥II世界一周クルーズ」を企画する郵船クルーズとともにサ

「何か特徴を出して差別化しないと生き残れない」。危機感を募らせる篠塚社長の頭をよぎつたのは、二〇代のころにお世話になつた明治・大正時代生まれのお年寄りたちだった。

**長年のお得意さまを
年齢だけで排除したくない**

「ビジネス業務で提携し、業界で注目を集めている。



代表取締役社長 篠塚恭一氏

かつての常連が七〇代後半になると、急速に旅行の参加率が落ちてしまう。理由を尋ねると「スーツケースが持てなくなったら、やめときだよ」と言う。事実、旅行代理店から「団体旅行はムリですね」と門前払いされるケースも珍しくなかった。「六〇代のころは夫婦で毎年一〇〇万～二〇〇万円も使い続けてくれたお客さまをみすみす逃すなんて、旅行業界にとって大損害。いや、それ以上に申し訳ない。われわれ現場のミッシヨンは、お客様の満足度を高めてリピーターを作ることだったはず。

それを足腰が弱くなつた途端にお断りするのはおかしい」（篠塚社長）篠塚社長は「きめ細かな対応ができる高齢者向け企画」を大手旅行代理店に持ち込むが、取り付く島もない。元気なシニア層向けの格安バスツアーや力を入れていたからだ。そこで、九五年に自らトラベルヘルパーの育成を始め、九八年には旅行業にも乗り出した。まだ「高齢者の介護」という言葉が一般化していなかつたころで、ノウハウは障害者ボランティア団体から学んだという。

しかし、事業の立ち上がりは苦し

かつた。「介護事業者との提携を模索しましたが、最初の一〇年間は医療や福祉関係の人たちは口も利いてくれませんでした。『旅行屋が弱い者から金を巻き上げるのか』と決めつけられて」と篠塚社長。

介護保険制度のスタートも追い風にならなかつた。介護保険の対象となるサービスは認可を受けた住所地内でしか受けられないため「外出支援や旅行は対象外」になるからだ。有料の「横出しサービス」としては実施できるが、その発想が出てきたのはごく最近である。「時代が変わった新しいサービスが求められていることがわかつても一歩を踏み出せない。新しい時代に合うソフトの部分でのインフラがなかつたのです」（篠塚社長）

同社の扱う介護旅行という形態は、そもそも行政の管轄がねじれている。スタッフの人材派遣業は旧労働省。介護は旧厚生省。中央省庁再編で一体化して厚生労働省になったが、旅行業という点では旧運輸省の管轄で、現在の国土交通省観光庁に当たる。厚生労働省は「旅行はうちとは別」、国土交通省は「介護は管轄外」と、どこも前例がないことには触りたがらなかつた。「こうした縦割り行政のはざまで取りこぼされているニーズはいくらでもあります」（篠塚社長）

利用者、働き手、観光地 三位一体の活性化に

介護旅行は、利用者である高齢者や障害者のQOL（生活の質）を高めることによつて予防医療にも効果があると注目されている。その他にも、新たなビジネスシーズとして二



デパートで水着を選び、主治医の許可を得て故郷の海で念願の海水浴をする97歳のSさん。老人ホームでは飲めないジョッキを傾け、乾杯。トラベルヘルパーの手間は一般的の旅行添乗員の7～10倍だが、利用者の満面の笑みに接し、やりがいを感じるとか



トラベルヘルパーの費用は症状に応じて1日21,600～27,000円（旅費実費別）。通常の旅行予算の2～3倍になるが、利用者の満足度は高い



つの可能性がある。

一つは、介護報酬の削減により経営が苦しくなっている介護事業者の差別化だ。経済産業省も介護旅行を「生活支援サービス」という新産業を図っている。SPーは二〇〇六年から、それまでに蓄積したノウハウを公開してさまざまな企業に対しても事業化支援を始めているが、こうしたサポートを利用するのも有効。高齢化社会の到来を見越し、高齢者を社会全体で支えるために要介護認定に基づく「介護保険制度」施行

二つ目は、過疎化と高齢化のダブルパンチで低迷する地方観光地の再生である。同社は、全国一ヵ所にトラベルヘルパーセンターを設置し、ウェブ会議システムを使った人材育成やツアープランのレクチャーなどを実施している。これによって、一時衰退した旅館のグループ介護旅行の誘致など、地方発の新サービス展開が可能になり、地域の雇用創出にもつながっている。

介護と観光の融合が、新たな需要を創出しつつある。

■ 社会の変化に先んじて事業を展開

1991	法人設立。観光人材の育成、旅行会社への派遣事業開始
1995	トラベルマスター・トラベルヘルパー(外出支援専門員)④の育成事業を開始
1996	派遣法改正により、適用対象が26業務に拡大。旅行者に対する添乗業務、送迎サービスが含まれ、旅行業の「分業化」が進む
2000	超高齢化社会の到来を見越し、高齢者を社会全体で支えるために要介護認定に基づく「介護保険制度」施行
2004	トラベルヘルパー養成講座「Eラーニング版」開始(2006年にNPOへ移管し、ノウハウを公開・共有化)
2005	旅行業法改正により、企画旅行の添乗員に旅程管理主任者資格が必要になる。添乗員の育成が重要になる
2006	バリアフリー新法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)施行
2007	観光立国推進基本法施行
2008	国交省「健康長寿社会の実現に向けた地域滞在型観光」などのツアー実施 観光庁発足
2010	経産省「医療・介護周辺サービス産業の創出調査事業」受託実施
2011	国交省観光庁「ユニバーサルツーリズム促進事業」開始
2014	伊勢丹三越日本橋本店(買い物支援)、JTBグループ(ユニバーサルツーリズム)業務提携
2015	郵船クルーズ(飛鳥II世界一周)にトラベルヘルパーサービス業務提携

(注)黒字はSPI あ・える俱楽部沿革、青字は社会状況

創業4年で上場の大躍進

CASE 2 地盤ネット

消費者軽視の慣行に挑み

証券会社勤務を経て住宅メーカーに転職。紆余曲折を経て系列の地盤会社に転籍して一〇年。山本強社長は満を持して脱サラし、二〇〇八年に地盤解析専門会社の「地盤ネット」を立ち上げた。当初の社員の給料も出ない状態から驚異的な急成長を遂げ、創業からわずか四年で東証マザーズ上場を果たす。国際監査法人のDTTLHが毎年発表している「デロイトアジア太平洋地域テクノロジーFast500」に二年連続でランクインし、注目を集めている。

同社の主力商品は「地盤セカンドオピニオン®」。住宅建築を請け負う工務店が、調査を依頼した地盤会社から「地盤改良工事が必要」という判定を受けた場合に、第三者の立場

東日本大震災で
周囲の見る目が変わった

山本社長が起業したきっかけは、地盤会社に在籍していた当時、不明な慣行に疑問をもつたことだ。地盤業界は、二〇〇〇年に住宅品質確保促進法が制定され、地盤調査が実質的に義務付けられて生まれた。九〇年代まではほとんどいなか

実は7割が
不要な工事だった!?

から調査データの再解析を行い、その妥当性をアドバイスするサービスだ。改良工事は建築費の5%とも、五〇万~二〇〇万円ともいわれるが、同社の再解析の結果、七〇%以上は「工事不要」と診断され、元の判定が覆る。過剰な工事を減らし、追加費用も減らせると施工から喜ばれているのだ。今年六月までの四年間で、九万五〇〇〇棟以上が同社の解析を受けている。