

中小企業を活性化し、成功を探求する経営誌

理念経営

CORPORATE
PHILOSOPHY

7

2015 July

業界の「できない」を「できる」に――

新たなスタンダードを創る

キヤップスクリニック いすみ鉄道 あ・える俱楽部

その道のプロ

土鍋という“一燈”を信じ、一流の味を支え続ける

雲井窯九代窯元 中川一辺陶

「ファミリー企業」長寿の秘訣

“社会の公器”志向が強い会社が生き残る

日本経済大学教授 後藤俊夫

卷頭対談 志を貫く—創造の経営

みんながつながっていれば必ず「再起」できる！

法政大学大学院
教授

坂本光司

vs

阿部長商店
社長

阿部泰浩

新たなスタンダードを創る



「伊勢海老特急・イタリアンコース」は予約の取れない人気商品。ボックス席に板を渡してテーブルにする。「お金をかけないで、いかにお客さんを喜ばせるか。ここらへんが私の得意とところなんです」

ムーミン列車で知名度を上げ、七〇〇万円自費免許取得で人材を確保、そしてヒット商品も生み出した。

「百発百中ですね」と問うと、「とんでもない。失敗の方が多いですよ。失敗を恐れず実行することが大事だと思うんです」

いすみ鉄道を存続させるというミッションを鳥塚は、鉄道への深い愛と知識、および冷静な分析力と意外な発想力で果たしているのである。

この分野を孤軍

て鉄道運転免許を取ろうと、これまでに一五人が応募してきて八人が合格。うち六人がいすみ鉄道に勤務している。

この他、鳥塚が打ち出したアイデアはたくさんあるが、今最も経営に貢献しているのが、「いすみ鉄道ランチクルーズ」である。使用列車は、「キハ」という懐かしい旧国鉄時代のディーゼルカーだ。毎

週土日、一日一列車で、土曜日が「伊勢海老特急・イタリアンコース」、日曜日が「伊勢海老特急・お刺身列車コース」。房総半島の特産品である伊勢海老をを使ったこれらのコースは飲み放題で、一人一万三〇〇円で楽しめる。伊勢海老特急はいつも満席だという。鳥塚は、移動の手段である鉄道をエンターテインメントのメディアに変えたのだ。

ムーミン列車で知名度を上げ、七〇〇万円自費免許取得で人材を確保、そしてヒット商品も生み出した。

「百発百中ですね」と

「とんでもない。失敗の方が多いですよ。失敗を恐れず実行することが大事だと思うんです」

いすみ鉄道を存続させるというミッションを鳥塚は、鉄道への深い愛と知識、および冷静な分析力と意外な発想力で果たしているのである。

株式会社SPーあ・える俱樂部代表取締役社長
篠塚恭一

旅行好きの老婦人の一言が事業化のきっかけになった

「通常の介護は、在宅でも施設でもいつも同じ場所でやります。ところが旅行中の介護となると、町中の交差点や踏切、砂利道など車椅子ひとつ押すのだって大変です。入浴もいつもの入浴施設のようにはいかない。気候気温の変化への対応

介護旅行が注目されている。大人の休日俱楽部とかフルムーン旅行とか、熟年向け旅行の宣伝が盛んだが、次は介護旅行というわけだ。

だが実際のところ、大手旅行会社が手掛ける介護旅行は、まだわずかしかない。旅行中の介護が難しいから



原宿・竹下通りの人混みの中での実地訓練。「ここを経験すると一気に度胸がつきます」(篠塚社長)

「トラベルヘルパー」による『生涯顧客』を守り抜く



①98歳の母との尾瀬ヶ原旅行。看護師の資格をもつトラベルヘルパー(左から2人目)がサポートについた②息子さんが母を背負ってアヤメ平を目指す。アヤメ平は亡くなったご主人との思い出の場所③結婚59周年を迎えた夫婦の記念旅行。この日は両国国技館で大好きな相撲を観戦した④カナディアンロッキーにて。夫婦のアメリカ・カナダ旅行には、力自慢のトラベルヘルパーが同行

「ヘルパーの人から、たまにトラブルヘルパーの仕事をやると、介護を目指した頃の初心に戻れます、と言われます。普段ルーチンワークに追われて、ついで

昨年ネットを伺って、高齢者が
合わせてきました。ネットを二
世代が介護世代になってきて、
きらめいていた人たちが自分で
た。でもまだまだこれからです
篠塚は顔を上げ、静かに語った。

フレッシュされる、と言ふんです。要介護者、ヘルパーともに喜ぶ。これが本当のワインワインの関係だ。

一三（同25）年になると、介護旅行の件数も四〇〇件を上回るようになり、売り上げも一億円を超え、ようやく事業として成立し始めた。JTBグループや郵船クルーズとの業務提携も結び、大手デパートと提携して買い物支援、お墓参り、孫の結婚式など外出支援への要請もふえてきた。篠塚がトラベルヘルパーの育成から始めて二〇〇年、やつとその必要性が各方面から認められてきたわけだ。

い事務的に流れ作業のように介護業務をこなしてしまって。ところがトラブルヘルパーの仕事だと、初めての人なので、ちゃんと相手の話を聞いて、お世話をしなきやならない。相手は一人なので時間も余裕があり、丁寧に介護できるので本当に喜ばれるし、心の交流がある。臨時の収入もありがたいけれど、それ以上に心がり

スタンダード 標準化への教訓

- ①顧客のつぶやきを
聞き流さない
 - ②必ず世の中に受け入れられる
時代がくると確信する
 - ③ノウハウを公開し、
仲間をふやす

や、鉄道の乗り換えなど、臨機応変の対応が必要です」
受け入れる旅館やホテルの側も、まだ敬遠しがちだと言う。
「エレベーターをつけて階段もスロープにして、浴場も改装となると、そこまでできない」と言う。でもきちんと介助できる『トラベルヘルパー』がいれば、施設を改造しなくとも、大丈夫なんんですけどね」
篠塚は一九六一（昭和36）年生まれで、最初は大手の旅行会社に勤務、その後観光関連の人材派遣会社に転職し、添乗員の育成プログラムの開発に従事。九二

(平成3)年仲間とともに、添乗員の派遣会社S.P.Iを設立した。

介護旅行を考えるようになつたのは、旅行好きの老婦人が「このスーツケースが持てなくなつたらもう行けない」と言ったからだという。

「私は、添乗員の育成をしていて、『生涯顧客をつくれ』『ホスピタリティー精神でお客さんに喜ばれて、リピーターになつていただのがミッションだ』と言つていたのに、自分で荷物が持てなくなつたら旅行は終わりなんて、おかしいと思いました。ちょうど手助けしてあげれば行けるのにと」

トラベルヘルパーをやると
初心に戻ることができる

それでも、世の中に受け入れられる時代がくるはすと、添乗員の派遣事業でのいっていると、二〇〇〇（同12）年に介護保険法が施行され、また駅や空港のアフリーア化を進める交通バリアフリー法も同年に施行されて、社会の意識も少しずつ変わってきた。

篠塚は、〇六（同18）年にトロベルヘルパーの養成と普及のためにNPO「日本トロベルヘルパー協会」を設立、養成事業

「(同7)に篠塚の発想の礎となるミツシヨン、基本理念がある。篠塚は九五(同7)年、旅行を手助けするトラベルヘルパーの育成事業に乗り出した。そして、九七(同9)年からバリアフリー旅行部門をつくり、高齢者・障害者向けにトラベルヘルパーをつけたオーダーメードの介護旅行を始めた。しかし、受注は伸びない。「広告宣伝費はないので医療・介護関連の事業者や行政の協力を得て進めようとしたのですが、リスクを心配したり事業者によつては、囲い込む傾向もあつて、なかなかお客様にたどり着けなかつたんです」

のぐち・ひとし 1947年埼玉県生まれ。雑誌記者を経て、87年独立。主な著書に『トヨタを創った男 豊田喜一郎』(ソラフジ)、『逆境のリーダー 石橋信次』(ソラフジ)、『社会員 負けない生き方』(平凡社新書)など多数

61 理念と経営 07 / 2015



篠塚恭一社長。「お客様は高齢者が多いので、バリアフリーになるまでなんて待ってられません。だからウチは人海戦術でやっていく、だから人を育てる、ということに決めました」(撮影 編集部)