

# 建材マンスリー

Kenzai Monthly

特集

夏涼しく、冬暖かい  
「ついで」と「だけ」の  
断熱リフォーム



好木心

日本一長い木造の車道橋  
かりこぼうず大橋  
(宮崎県西米良村)

附加価値創造に挑戦 注目企業を訪ねる  
株式会社SPIあ・える俱楽部

今月のニュース

建材マンスリー資料室

# 注目企業

付 | 加 | 價 | 値 | 創 | 造 | に | 挑 | 戦 |

を訪ねる

## 「トラベルヘルパー」養成で高齢者旅行市場を開拓

### ◆ 株式会社 SPーあ・える俱楽部



代表取締役社長  
篠塚恭一氏

介護と添乗のスキルを持つハイブリッドな専門人財を養成

——世界に類を見ない速さで高齢化が進む日本。そんななかで、脚が不自由で車椅子に頼っていたり、介護が必要な高齢者が、安心して楽しめる旅を提供する企業がある。株式会社SPーあ・える俱楽部では、「お墓参りに行きたい」、「ナイアガラの滝を見てみたい」など、あらゆる旅の形をサポートしている。

「私は長年、大手旅行会社で添乗

員を務めてきました。元気な50～60代のお客様と10年、20年とお付き合いしていくうちに、お顔を見る機会が少しずつ減っていくことに気付きました。重いスーツケースを持って歩くのが大変、長い距離を歩くのがつらくなったりなど、年を取り旅行を諦める人が多かつたんです。一方で、そのような悩みを解決するサービスはありませんでした。年齢が旅行を諦める要因になるなんて間違っています。元気な人向けだけではなく、高齢のお客様に合わせた一歩踏み込んだ旅を提供したい。そう考えたのが、当社の事業誕生のきっかけです」

「介護の知識だけでは楽しい旅のサポートはできないし、添乗員スキルだけでは安全な旅を実現させることはできません。高齢者のための介護旅行では、ハイブリッドな人財が不可欠なんです。当社ほど専門人財の養成に力を入れているところはないでしょう。もちろん私自身、当初は介護に関する技術や知識はありませんでした。そこで、障害者団体の旅行に参加させてもらうなどして、車椅子での移動のノウハウなどを少しづつ学びました」



伊豆旅行を楽しむ。港で漁師さんと記念撮影

## 株式会社 SPIあ・える俱楽部

本 社 ● 東京都渋谷区道玄坂1丁目19番13号

創 創業 ● 1991年

資 本金 ● 1億円

売 上 高 ● 1億5000万円(2014年3月期)

従 業 員 ● 7名(契約トラベルヘルパー:600名)

事業内容 ● 1.トラベルヘルパー(外出支援専門員)<sup>®</sup>の

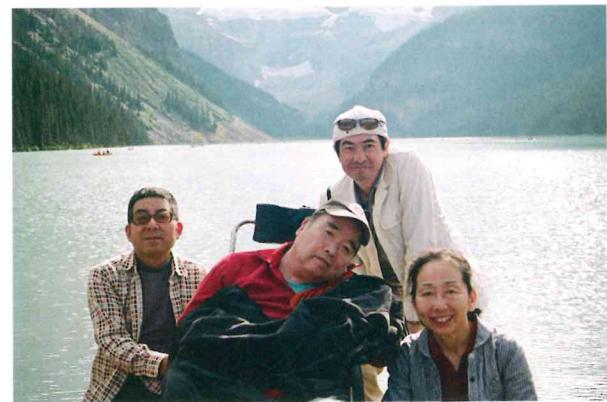
人財サービス事業、2.介護旅行サービス

事業、3.地域事業化支援、コンテンツの提

供等のコンサルティング業務等



最も人気がある故郷へのお墓参り



家族やトラベルヘルパーとカナディアンロッキーへ

「ならば、私がやるしかない」と笑)。トラベルヘルパーの養成と並行して、高齢者のための介護旅行の企画販売に乗り出しました。当時、宿泊施設や交通機関のバリアフリー化が進んでおり、宿泊施設の多くは事故など不測の事態を懸念して受け入れてくれませんでした。トラベルヘル

パーや家族が同行するので安全であることなどを粘り強く説得し続けました。また、交通機関を利用する際には人海戦術で乗り越えました。できないからやらないのではなく、変わらない。できる方法でやってみたかった。

—— 同社は養成したトラベルヘルパーを旅行会社に派遣する事業を開始するも、需要の多い元気な中高年層向けの旅行企画が多く、トラベルヘルパーの派遣先がほとんどなかつた。

「ならば、私がやるしかない」と笑)。トラベルヘルパーの養成と並行して、

高齢者のための介護旅行の企画販売に乗り出しました。当時、宿泊施設や交通機関のバリアフリー化が進んでおり、宿泊施設の多くは事故など不測の事態を懸念して受け入れてくれませんでした。トラベルヘル

パーや家族が同行するので安全であることなどを粘り強く説得し続けました。

—— 同社では現在、年間400件の受注があり、家族も含めて約1,000人の旅をサポートしている。最も人気があるのはお墓参りで、全体の半数を占める。その他、国内外の観光地への旅行もある。トラベルヘルパーの利用にはヘルパー一分の旅行代金以外に、軽度要介護の場合でも基本料金で1日あたり2万1,600円(税込)、その他サービスや旅行内容によって追加料金が必要となる場合もある。それでも、旅行の夢をかなえる同社のサービスは高い支持を集め、



講習会ではトラベルヘルパー役と高齢者の役に分かれて入浴の訓練などを行います。

「旅行プランの作成ではヒアリングに一番時間をかけます。当社のトラベルヘルパーが、本人だけでなく家族やホームヘルパーなどに、要望から体調まであらゆる聞き取りを行います。これは、旅に満足していただ

ることなども粘り強く説得し続けました。また、交通機関を利用する際には人海戦術で乗り越えました。できないからやらないのではなく、変わらない。できる方法でやってみたかった。これはよい傾向であると篠塚氏は言う。宿泊施設のバリアフリーや交通機関における移動の円滑化など、法改正を含む仕組みづくりには“大きな声”が必要だからだ。他社との差別化のためにスタートしたトラベルヘルパー養成も、06年にはNPO法人を設立し、研修や資格検定を行うなどして人財づくりのノウハウを広く公開している。旅をしたい高齢のお客様の思いをかなえたい一心で始めた事業。それが今、日本の旅行業界に大きな流れを作りつつある。