

20170913_戦略経営研究会_介護ビジネス研究会_議事録

日 時：2017年9月13日（水）19:00－21:00

場 所：東京／新宿 ルノアールマイスペース「新宿3丁目ビッグビル店」

テーマ：飲食店ビジネスから介護・保育園事業への異業種参入 ～飲食店のホスピタリティカ～

発表者：萩原寛之さん（株式会社絶好調 介護・保育事業担当取締役）

参加者：9人（介護施設経営、介護誌編集長、会社員、新聞記者、NPO 法人理事長、弁護士、行政書士、司法書士など）

目次：

1. デイサービスありがたいを立ち上げるまで
2. デイサービスありがたいを軌道に乗せるまで
3. どうすれば超繁盛店が作れるのでしょうか？
4. デイサービスありがたのコンセプトと取組み
5. まとめ

発表：

1. デイサービスありがたいを立ち上げるまで

私は愛されて育ったと自覚しています。家族や友人からです。ですので、いただいたものを誰かに与えなくてはならないと考えています。それが現在、介護、保育という形になっています。人が好き、人の成長が好きです。新卒入社の際は、ネットバブルでした。ホリエモンが一世を風靡していました。自分で何でもできると思っていました。しかし、会社に入って仕事を始めてみて、できたりできなかつたりでした。精神的にしんどい時でした。そんなときに、居酒屋「てっぺん絶好調」と出会いました。この居酒屋は朝礼で、スタッフみんなの前で夢を語ったりします。「てっぺん」という有名な居酒屋チェーンの創業メンバーが独立し、絶好調を開業しました。「てっぺん絶好調」に通い始めました。お客さんの誕生日には、一斉に踊ったりします。感謝を大切にしています。数字数字の営業よりも好きだなあと感じるようになりました。営業をがんばろうという気持ちにさせてくれました。絶好調のファンになっていました。転職を行い、2社目となりました。そこでは、人事部に配属されました。人の成長のための仕事が好きだと自覚しました。絶好調では、誕生日は産まれてきておめでとうの日ではなく、産んでくれてありがとうという日です。お父さん、お母さんに感謝を伝えます。周りのメンバーにも伝えます。絶好調のアルバイトが私にも伝えてくれ、ました。こんな綺麗事で生きたい、こんな輝いた人と一緒にいたい、こんな人たちが日本に必要、こんな人たちに飲食以外の活躍の場が必要と考えるようになりました。絶好調は、お花見、BBQ などお客さんとのお店の外での交流に力を入れています。このようなイベントの時には、前日から仕込みを行います。当日は、全店休店します。常連客仲間の保育士との会話が気になっていました。その保育士は仕事の愚痴ばかり言っており、園児にそんな顔を見せて良いのかと思わせるものでした。教育について何かやりたいと考えるようになりました。先生が自分の事で悩んで、不機嫌な姿を子どもに見せています。ぜんぜんキラキラしていません。子どもに希望を与える存在になっていません。そんな時に、絶好調のスタッフが思い浮かびました。仕事はたいへんなのに、みんな、すごい笑顔です。こういう人たちが教育の現場にいるべきです。このようなことをお花見のイベントの際に、絶好調の社長に提案しました。この社長は、日本体育大学の出身です。ドラマの「スクールウォーズ」が大好きで、大学時代は熱血先生になることを目指していました。アルバイトをしていた寿司屋の大将はとても教えることが好きでした。いろいろなことを教えてもらうことができました。教師でなくても教えることができることに気付きました。そこで、飲

食の世界に飛び込みました。このお花見は、2012年4月です。その後、保育、介護、学習塾のランチイズ説明会や施設見学などに回りました。2012年夏には立上げチームができ、理念ミーティングを行いました。最初、保育園開設を目指していました。保育園の認可取得、経営が難しいことがわかってきました。介護施設に見学に行ったときに、すごく良いなと感じていました。藤沢市にある介護施設「あおいけあ」には検索でたどりつきました。利用者であるおばあちゃんがお茶を汲んでくれるというのがインパクトでした。代表の加藤忠相さんにお電話をかけてみました。「良いですよ」と快諾をいただき、見学させてもらうとともに、お話しを伺うことができました。まずは、介護施設を開設しようとなりました。事業開始にあたり、決断を迫られることになりました。脱サラするかどうか、悩み始めました。給料も減りません。その時に、大学の先輩に相談しました。「やらないかんよ」とアドバイスをもらいました。また、40代、50代となつてからの脱サラと比較してみました。何をびびっているんだと思うことができました。2013年2月、サラリーマンを卒業し、本格的な準備に入りました。ヘルパーの資格を取得したり、デイサービスに潜入アルバイトをしました。夜は、「絶好調てっぺん」で働き、絶好調イズの注入を行いました。デイサービスの物件探しと仲間探しを並行しました。デイサービスの潜入アルバイトのときには、認知症の人が施設で不安であることがわかりました。しかし、その横でスタッフは無関心に洗濯をしています。それが当たり前になっています。つらい経験でした。また、自分たちが年を取ってこんなところに入所するかとぞっとしました。2013年6月、デイサービスありがたい大宮をオープンし、その後、池袋でもオープンしました。また、2015年4月、ゆめのいろ保育園葛西をオープンしました。認可外の保育所です。保育園はちゃんとやろうとすると経営たいへんです。なんとか黒字化を果たした後に、売却しました。2017年4月、ゆめのいろ保育園中野をオープンしました。こちらは、小規模認可の保育園です。

2. デイサービスありがたいを軌道に乗せるまで

居酒屋の坪単価は、一般に月20万円です。絶好調グループの居酒屋は月50万円（平均）という繁盛店ばかりです。「絶好調てっぺん」は毎年、売上が上昇しています。介護事業の実績ですが、デイサービスありがたい大宮は稼働率95%、デイサービスありがたい池袋は稼働率99%です。デイサービスありがたい大宮は、介護甲子園で受賞しました。「自分の親を預けたくなるような安心安全で心寄り添う介護」を理念としています。スタッフ各々がその行為について預けたいと思えるかどうかを基準としています。この理念と基準を繰り返して伝えました。日本を作ってきた先輩と接することは有難いということ、介護するというよりも感謝すること、お世話をするというよりも共に生きるということを伝えました。デイサービスありがたい大宮は半年、デイサービスありがたい池袋は1年半で黒字化を達成しました。この期間の差は、地域のケアマネジャーの違いによります。デイサービスありがたい大宮では、開業当初、地域のお祭りに出たり、老人会に出たり、おばあちゃんが通うカラオケに毎日行っていました。利用者がいない状態ですので、とにかく顔を出していました。このおかげで、認識してもらえるようになりました。デイサービスありがたい池袋の近くには、勤労福祉会館があります。おばあちゃんのイベントなどが開催されており、デイサービスありがたい池袋の利用者も参加させてもらっています。そのまま、利用者になってもらうこともあります。老人会などのつながりは大事です。また、デイサービスありがたいには若者がいますので地域のイベントに対して何でもできます。

3. どうすれば超繁盛店が作れるのでしょうか？

どうすれば超繁盛店が作れるのでしょうか？ 業界に良い影響を与えることや組織づくりです。そして、理念を大事にしていることです。絶好調には経営方針書があります。これはスタ

ップ全員が持っています。毎日、営業前に読み合わせて、理念を浸透させています。竹林組織を目指しています。これは、竹のように早く伸びるが、根っこではつながつているということです。また、2：6：2の法則も前提にしています。下の2にエネルギーを割かないということです。No.2との関係性も大切にしています。店長と料理長の関係などです。ISD 個性心理学も取り入れています。個性に合わせた人材配置を行っています。お客様が入社したり、アルバイトが出戻りすることも少なくありません。後者は他所に行って絶好調の良さに気付くようです。また、他所に行っても居酒屋に来ることはできますので、関係の継続をしやすいです。人財づくりは、「信じ・待ち・許す」をモットーにしています。これは、ドラマ「スクールウォーズ」からの言葉です。社長はこの言葉を実践しています。デイサービスありがたい大宮が当初、利用者1名しかいないと時、いつ定員の10名に届くかまったくわからない時、会社の会議においてデイサービスありがたいの運営資金を稼ぎ出してくれている飲食部門への報告が一番つらかったです。しかし、社長は、「信じている。絶対、大丈夫」と言って、支えになってくれました。今は自分がそういう存在になりたいと考えています。絶好調ではこういう連鎖が起きています。居酒屋が理念発信基地となっています。理念でつながるプラットフォームです。1カ月に1店舗約2000名以上の来店があります。グループの居酒屋すべてだと約18000名です。ファンとなったお客様がいらしてくださいます。ですので、スタッフの採用費を使ったことはありません。店内でアナウンスすれば、お客様が応援してくださいます。そういう方がたくさんいて、スタッフ候補を紹介してくださいます。顧客づくりも大切です。お客様が来るのは当たり前ではありません。絶好調では、目的来店客のみを狙っています。満足だけだとリピートはありません。記憶に残るほどの感動を提供しています。また、掃除など、当り前の徹底をしています。テーブルの箸の位置がずれるのもNGです。居酒屋の当り前の逆張り戦略をしています。「予約したくなるお店」、「学ぶ場所」、「夢を語る場所」、「感動のサービスを提供」、「大切な人を連れていきたいお店」、「お客さんも働きたいと思えるお店」、「人生が変わる場所」というコンセプトです。たとえば、生ビールの名前を「夢ビール」としています。これは、お客様に愚痴ではなく、夢を語って欲しいためです。

4. デイサービスありがたいのコンセプトと取組み

デイサービスありがたいも利用者の個別の夢を叶える場所というコンセプトです。イベントなどで、ボランティアに他所から来てもらうのではなく、利用者自身に得意なことを行ってもらうようにしています。利用者は、今日いらしても、明日いらっしやるかわかりません。ですので、握手やハグ、ハイタッチなど、全力で歓迎しています。

デイサービスありがたいの取組みとしては、子連れでの出勤を推奨しています。じいちゃんばあちゃんが笑顔になります。子どもがお手伝いをするようになります。そして、お母さんも仕事ができるようになります。不登校の子、デイサービスありがたいに来ましたが、学校に通えるようになりました。また、「利用者様先生計画」も実施しています。うどん打ちの先生、車の修理の先生になっています。「行っちゃう・やっちゃう」も実施しています。「最近、おじいさんのお墓参りにいっていない」ということで、利用者のお墓参りもご一緒しました。施設内で、「居酒屋イベント」も実施しています。家族と同伴してもらって、お酒を一緒に飲んでもらっています。出来る限りのことをやっています。

ちなみに、デイサービスありがたい池袋では、80歳のスタッフを採用しました。笑いヨガを専門にしています。サイトからの応募です。奥さんの介護をしつつ、午前中だけデイサービスありがたい池袋に来てもらっています。

5. まとめ

やり方よりもやる意味です。「何のために」をトコトン追求しています。また、何をするかより誰とするかです。一緒にやっていると楽しいことが大事です。それが夢になります。

出逢った人、関わった人の人生がちょっとでも良くなるようなことをしていきたいです。自信を持てる、自分を出していても良いんだという居場所を作りたいです。認知症の人の味方であることを伝えれば、その方は落ち着きます。このことは、若者でも子どもでも一緒です。人の温もりを伝えることです。絶好調に関わることで人生が変わるようにしていきたいです。

以上