家事代行サービス「ベアーズ」

働く女性の子育てや介護を支援

FBi. ステップアップ

共働き家庭が増える中、家事代行やベビーシッターサービスの日本での草分けといえる「ベアーズ」（東京都中央区）の需要が急伸している。15年前の創業のきっかけは、異国での生活で、サービスのありがたみを体感した高橋ゆき専務の原経験だ。現在は480社の法人会員をもち、年間18万件以上を受注するベアーズは「生活支援のインフラになりたい」（高橋専務）との思いで、働く女性を支援するビジネスを年々、拡大し続けている。

香港企業で働いていた1990年代の4年間、高橋夫妻は現地では一般的なメイドサービスを利用した。長男を現地で出産しながらの仕事。メイドのフィリピン人女性は、異国での家事・育児のパートナーとして高橋専務の心の支えだったという。

ところが帰国後、長女の出産後に探したものの「家庭に入って家事・育児のパートナー」になるようなサービスは、日本には存在しないことに気づいた。家政婦紹介は富裕層向け、ハウスクリーニングは事務的だ。

「がんばる女性の心のビタミン剤になるようなサービスを提供したい」。そう思い立った高橋夫妻は99年に開業。香港生活にヒントを得た、家事代行事業を立ち上げた。現在は首都圏1都4県、関西地方に展開。独身者から子育て・介護家庭を支えるインフラとして、掃除や買い物に料理の下ごしらえ、子供の習い事の送迎や高齢者宅への訪問などを、「ベアーズレディ」と呼ばれる総勢4300人、最高齢83歳のスタッフが手がけている。

日本の共働き家庭数は90年代半ばに専業主婦家庭数を逆転。2005年には仕事と家庭の両立を支援する次世代育成支援対策推進法が施行されるなど、働く女性支援のサービスをいち早く手がけたベアーズには追い風が吹いた。13年のサービス利用件数は18万5000件。10年間で15倍超となる、急伸を見せている。

主なサービス内容は家事代行を中心にキッズ＆ベビーシッター、高齢者支援、ペットシッターなどだが、とくに増えているのが要介護者を抱える家庭の利用という。掃除、洗濯、料理の代行はもちろん「遠方にいる母親の様子をみてほしい」といった、介護に携わる家庭生活全般を支えるサービスがベアーズの強みだ。

ただ、日本にはまだまだ「家事や育児・介護は女性がやるべき」との考えが根強い。家事代行は「高額で富裕層向け」と思われがちで、さらなる普及にはメンタル面と価格の2つのハードルがあるという。

高橋専務は「家事代行サービス市場の開拓は女性や高齢者の活用で雇用の創出にもなる。国は利用者や企業への助成金を実現し、女性が活躍し経済が活性化する社会づくりに動いてほしい」と話している。

（滝川麻衣子）

「新たな産業をつくるつもりでやってきた」と話すベアーズの高橋ゆき専務

■会社概要
▷本社＝東京都中央区日本橋蛎殻町1―34―5
▷設立＝1999年10月
▷資本金＝8950万円
▷従業員＝140人（登録スタッフ4300人）
▷売上高＝21億5000万円（2014年4月時点）
▷事業内容＝家事代行サービス、ハウスクリーニング、キッズ＆ベビーシッターサービス、介護支援、ホテル・オフィス清掃など

コンビニ3強に異変！　セブン、ローソンが最高益の中、なぜファミリーマートは減益か？

財界

ZAIKAI
a Japanese business biweekly

平成26年9月23日発行（隔週火曜日）平成26年9月9日発売　昭和28年10月3日第三種郵便物認可　第62巻第19号

2014 9/23

なぜ、ドイツ車に比べて
ブランド力が弱いのか
トヨタ高級車・レクサスの
デザイン改善度をチェック

◎インタビュー
損保ジャパン日本興亜社長
二宮 雅也
東京大学大学院教授
吉川 洋
◎シリーズ 母の教え
旭化成会長
伊藤 一郎

日本経済再生に向け、'20年東京五輪までの6年が勝負――

経団連会長・榊原定征の「真の日本再興を果たすことが我々の未来への責任」

本誌主幹
村田 博文

表紙の人
日本経済団体連合会会長
（東レ会長）
榊原 定征
撮影 斉田 勲

撮影＝齊田 勤
photos by Saida Tsutomu

経営者
KEIEISHA
No.573

ベアーズ専務取締役

高橋ゆき

〝家事代行〟という新しいサービス産業を創ってきました

増加傾向にある共働き世帯。核家族化も進み、女性の負担も増える中、日常の家事を外部に委託する〝家事代行〟市場が拡大している。

PROFILE

たかはし・ゆき

1969年東京生まれ。戸板女子短期大学英文学科卒業後、IT関連企業、出版社を経て、95年香港の商社に入社。帰国後の99年、夫・健志氏が家事代行・ハウスクリーニングの「ベアーズ」を起業。専務取締役として、マーケティングや広報業務を担当している。

家事研究家でもある高橋さん。女性社員に、著書の『可愛くなる家事』の極意を伝授

6月に配属が決まったばかりの新入社員の女性たち。休憩中の彼女たちに「仕事は慣れた?」と話しかける高橋さん

家事代行の利用に抵抗感を抱く女性もまだまだ多い。そこで「きっかけとなる大義名分を」との発想で生まれたのが、体験型ギフト商品の「おそうじ美人」。チケットを贈られた人が、家事代行サービスを利用できる。わかりやすさを追求するのも商品企画会議の重要なポイント

ベアーズでは、社員に結婚、出産、引越しなどのライフプランを提出してもらい、人事評価に活かしている。上司と部下が「互いの夢の片棒を担う」関係が、人財の育成、働きやすい環境づくり、企業の成長にもつながるからだ

「120%の感動を届ける」ためにも現場スタッフの“教育”と“マッチング”が重要。お客様の要望に沿ったサービスを提供できる“ベアーズレディ”を派遣しています

子育てと仕事の両立を支える家事代行

家事代行の事業を始めたきっかけは、わたしの原体験にあります。

香港の商社で仕事をしていた頃、第一子を妊娠したのですが、仕事を始めたばかりで迷惑をかけるかもしれないと、なかなか言い出せずにいました。ところが、社長からは「おめでとう。これからもっと仕事のできる女性になるね」と心から祝福され「子どもはみんなで育てるから、今までの2倍働き、4倍の成果を出そう」と激励されました。香港には、フィリピン人のメイドが、働く女性の家事と育児を支え、キャリアを伸ばせる環境が既にあったのです。

家事や育児をさぼっているようで、最初は抵抗があったのですが、わたしたち夫婦も香港の風習に習い、メイドをお願いしてみると、メイドの存在は、子育てと仕事の両立を実現する〝ライフパートナー〟だと実感しました。

しかし、日本に帰国すると、日本にあるのは家政婦やハウスクリーニングや便利屋で、香港で体験したような手軽に使えるメイドサービスは存在しませんでした。そのことを主人に話すと「ビジネスモデルがないのなら、産業を創ろう。そして、より良い社会創りに貢献しよう」とベアーズを起業しました。

現在、家事代行を中心に、ハウスクリーニング、キッズ&ベビーシッター、高齢者支援、またホテルやビルの清掃サービスなどを手掛けています。家事代行という文化のないところからのスタートでしたが、利用者は右肩上がりで増えています。

また、家事代行サービスは、二つの意味で社会に貢献していると考えます。

利用者には「新しい暮らしの提案と新しい価値観」を提供し、さらに家事代行の担い手という「新しい雇用の創造」もしているからです。

ベアーズでは、20代から80代

商品企画担当者など、髙橋さん直属の社員が集まるサテライトオフィス。アットホームな雰囲気がベアーズの社風

社長と専務を囲んで、2014年入社の新入社員たちと記念撮影

利用者の自宅にあがるサービスとあって、家事のノウハウから挨拶や身だしなみまで、ベアーズレディの教育には力を入れる。社長の髙橋健志さん（写真左）はホテルマン出身だけあって、ホスピタリティも重視している

の現場スタッフ〝ベアーズレディ〟が約4300名います。全体の6割が55歳以上の女性で、子育てがひと段落し、誰かのために役立ちたい、という方たちの雇用創造につながっています。

2013年8月には「一般社団法人全国家事代行サービス協会」を設立し、副会長として、家事代行サービスの普及、産業化にも努めています。

家事代行の普及で女性の活躍が促進されることは、国力の向上にもつながります。女性が生き生きと輝き、次世代を育てるためにも、家事代行は必要な産業だと確信しています。

社員との絆を大切にしているベアーズ。プライベートの出来事も互いに報告し合うほか、運動会などのイベントも積極的に開催している