

# お客様に安心して来ていただける「地域一番店」を目指して

～付加価値のある提案型クリーニングサービスを展開～

高木  
健志  
氏

代表取締役



タカケンサンシャイン株式会社

## 【前金制度、取次制度をいち早く導入】

**聞き手**：まず初めに、御社の歴史と、企業転換の礎となった転換期についてお聞かせください。

**高木社長**：ホームクリーニング業として、昭和40年、タカケンサンシャイン(株)を設立しました。前身は昭和28年に開業した(株)高健商事です。当時、大垣市本町に間口1間、奥行き2間で工業用ミシン販売をしていましたが、その後、絨毯やカーペットなどの織物産業に着目し、地域密着でより良いものを作り上げていこうと業を続けていました。しかし、経済状況と企業発展を考えた時、他の産業に参入することも必要と考え、ドイツ、アメリカで市場調査を行ったと聞いています。その時に目にしたのがクリーニングでした。日本には四季があり、将来性のある産業ではないかと考え、本業化することにしました。当時のクリーニングは御用聞き制度が中心で、ご家庭に足を運んで品物をお預かりし、月末締めでお支払いをしていただくという形態が中心でした。しかし、企業化するには、資金繰りが厳しい業種であったため、まず前金制度を導入し、資金面を改善し、併せて、取次制度を積極的に取り入れました。これは、街角にショップを作ることにより、利便性を高めることが目的でした。これら2つの制度が当社の骨格であると同時に、この業界が急速に伸びた要因のひとつであると考えています。

**聞き手**：時代背景からも成長の一途と見るができます。業界の動きとしてはどのような変化があったのでしょうか。

**高木社長**：当社も時代の流れに基づいて成長期に入りました。出店することが即成長につながりました。営業を最大限強化し、東海地区や関西地区を中心に一般取次店を数多く作っていきました。具体的には、工場を中心としてドーナツ型に販路を広げました。毎年100店舗以上の店を作りながら、各地域に工場を設立していくという流れで拡充を図り、成長期から成熟期と入っていきました。しかし、昭和63年から平成2年をピークに、取次店は完全に飽和状態となりました。競争が激化したのです。また、交通網や道路網が発達し、車で行きやすい場所が良い店というように変化してきました。それに加えスーパーや大型商業施設などにもクリーニング店が入るようになり、路面店という形で直営店に力を入れていかないといけない時代になりました。

## 【「守破離」の精神で社長業に就く】

**聞き手**：御社のブランド戦略のお考えについてお聞かせいただけますでしょうか。

**高木社長**：「タカケンクリーニング」「おしゃれ洗濯じゃぶじゃぶ」「おしゃれ応援倶楽部クリーニング」という3つのブランドがありま

- 住 所：大垣市新田町3丁目1230
- T E L：0584-89-1101
- F A X：0584-89-1106
- U R L：http://www.takaken-sunshine.co.jp
- 事業内容：ホームクリーニング業
- 従 業 員：348名（一部グループ含む）
- 会社略歴：
  - 1965年 ホームクリーニング業としてタカケンサンシャイン株式会社を設立
  - 1969年 本社工場を現本社地に移転
  - 1970年 本社工場内に企業内保育所「タカケン保育園」を開設
  - 1973年 大阪市内に大阪支店工場開設
  - 1978年 名古屋市内に名古屋天白工場開設
  - 1983年 資本金を5,000万円に増資
  - 1984年 愛知県春日井市に春日井工場開設
  - 1985年 大阪府豊中市に豊中工場開設
  - 1989年 岐阜県岐阜南町に岐阜工場開設
  - 1999年 春日井工場に隣接して「おしゃれ洗濯じゃぶじゃぶ」工場開設
  - 2005年 愛知県内に長久手工場開設

す。「タカケンクリーニング」は従来の取次店方式を主体とし、一部が直営店で、生活様式の変化により、チャンネルを変えて第二の柱を作ろうとして始めたのが「おしゃれ洗濯じゃぶじゃぶ」です。直営店という形でロードショッブを作り、一般店に比べて短納期で、営業強化を図りました。すると、一般店の中から、同様の形態でやりたいというオーナーも出始め、委託店の直営店方式という形で「おしゃれ応援倶楽部」を立ち上げました。現在、一般店と直営店の比率は50%:50%となっています。

**聞き手：**経営理念とは別に「存在理念」がありますが、どのような思いを込めておられますかお聞かせ下さい。

**高木社長：**会社の成長期までは間違いなく先代社長が作り上げてきたものです。私が29歳の時に先代が他界して代を継ぐことになりましたが、まだ社長業が右も左もわかりませんでしたので、自分の心の戒めとして、「守破離(しゅはり)」という気持ちでやっていこうと決めました。「守」とは、良くも悪くも今までやってきたことをとにかく守ろう、先代の意志を引き継ごうと捉えました。10年かけて自分なりの「破」をして、20年経ったら、先代から「離」れるという意味で計画しました。実際には90年を境に形態が変わってきましたので、予定より早く「守」から変えていかないといけない状況になりました。社是社訓に対して、自分なりにどういったものを会社の柱として心の支えにするかを考えた時に、当時の幹部によって作られ、今でも受け継がれています。

## 【サポーターとして提案型のサービスを提供】

**聞き手：**人づくりにおいて、各店舗の教育はどのように進めていらっしゃいますか。

**高木社長：**着られる素材が変わりつつある中で、洗うという概念を変えないといけない。具体的には、「洗う」ではなく「きれいにする」と考えた場合、これまでの「できない」という発想から「ここまではできる」というチャレンジャー精神を持たなければなりません。一方、これから先、生存戦略を持って拡充していかないとはいけません。「人」と「人」が接する中で、今までは「お預かりします」「お返します」というやりとりを主眼とする窓口でしかありませんでしたが、大切にお召しになられている商材について、どのように長くお付き合いしていただけるかというサポーターとしての店舗展開をしていかないとはいけないと考えています。具体的には、当社でいうエレガント仕上げや復元加工、フレッシュ加工など付加価値商品を提供し、提案型の選択肢を作っていかなければなりません。お預かりした品物を見た時に、お客様に対して、次なるステップとしてどのようにサポート的な言葉を掛けられるかなど、1店舗ごとに目を向けながら、店頭教育を進め、社内教育、社員教育につなげていければと考えています。

**聞き手：**御社には工場内に保育所も開設されていますね。開設には何かきっかけがあったのでしょうか。

**高木社長：**昭和45年に、本社工場内に「タカケン保育園」を開

設しました。私達の仕事は季節感が強く、毎年ある時期になると来ていただきたい方が多くいらっしゃいます。保育所があるため、若いお母様方に集ってもらえています。また、「また仕事に行く時期が来たね」という感じで絆も深まっており、やり続けて良かったと思っています。

## 【地域の拠点となり得る店づくりを】

**聞き手：**今後の事業展開において特に注視されている点を聞かせてください。

**高木社長：**クリーニングは完全国内産業ですから、生活環境や生活形式、人口など外的要因が影響します。近年、お下がりや衣替えといったことが割愛されつつあり、冬場の服は軽量化されたり、品質が向上して点数が減ったりしています。夏場はクールビズが普及して上着を着ることが減り、我々の業界にとって、過去にないほどの淘汰の時代になり、生き残りを掛けて勝負していかなければなりません。その中で当社は、「地域一番店」という合言葉のもと、お客様に安心して来ていただける地域の拠点となり得る店を一つひとつ作りあげていこうと心掛けています。衣類などをどのように使っていくのがベターなのかを提案し、ご相談時には即答で対応できるなど、クリーニング全体を通してサポートしていける企業体にしていくことが、今向かっていくべき「地域一番店」となり、地域一番の会社になっていくと考えています。

**聞き手：**時代の変化とともに、形態も変化していきますね。

**高木社長：**温故知新ではありませんが、これから高年齢の方が増えていき、車で外に出て行かれない方が増えていく社会になっていくと考えられます。当時は当たり前のように店に来ていただいた方がお客様でしたが、これからは店に来ていただかない方もお客様になり、無店舗展開に対しても検討していかなければなりません。また、プラスアルファとして、複数の業種が一体となり、各家庭を回ってクリーニングの話も聞いたり、弁当を宅配したりするようなサービスを考えていく必要があり、これからの課題の一つです。

**聞き手：**本日はお忙しい中、貴重なお時間をいただきまして誠にありがとうございました。



## 【平成24年春闘のポイント】

### 労働組合側の考え

「2012年春季生活闘争に関する要請書」(日本労働組合総連合会 岐阜県連合会 平成24年2月13日付)より以下に抜粋

#### 1 雇用の安定・創出について

- (1) 東日本大震災からの復旧・復興に向け全力で取り組むこと、雇用の維持・安定、特に不安定雇用である非正規から正規への転換促進など、積極的に取り組まれるよう、指導と呼びかけを要請します
- (2) 新たな雇用創出を図るよう要請します
- (3) 若年者の就職機会の拡大と円滑な就労促進に向け、積極的な取り組みを要請します
- (4) 希望者全員が65歳まで働くことができる環境の整備を要請します

#### 2 労働条件の復元・格差是正(すべての労働者の処遇改善)

- (1) 賃金水準の復元・格差是正の観点から1%を目安に適正に配分されるよう、要請します
- (2) 雇用構造の歪みの是正に向けた取り組みを要請します
- (3) 経験や能力、貢献などに連動した適正な賃金制度の確立や労使協議の充実に取り組まれるよう、指導と呼びかけを要請します
- (4) 全従業員を対象とした企業内最低賃金協定の締結に向けた指導を要請します

#### 3 長時間労働の是正及び法令の遵守について

- (1) ワーク・ライフ・バランスの実現と法令遵守の観点から適切な指導と周知、あわせて、「はつらつ職場づくり宣言」の積極的な推進についても引き続き指導と周知を要請します
- (2) 労働関係法令の遵守はもとより、特に増加傾向にあるハラスメントへの対応について指導を要請します

#### 4 男女平等社会に向けた取り組みについて

- (1) 賃金制度並びに人事制度の運用実態を把握し、公正で透明な運用に向けての周知・指導を要請します
- (2) 男女平等社会を実現するために、労使ともに意識改革ができるよう改善を要請します
- (3) 改正育児・介護休業法の各企業において職場の点検とルール作りをすすめるとともに、法令遵守を要請します
- (4) 「一般事業主行動計画」届出企業100%を目指すとともに、点検・運用の促進と「くるみんマーク認定」の促進を要請します

### 経営者側の考え

「経営労働政策委員会報告2012年版」((社)日本経済団体連合会 平成24年1月24日発行)より以下に抜粋

#### 1 総額人件費に対する基本的考え方

- (1) 総額人件費の考慮要素
  - ① グローバル競争時代の収益構造の変化
  - ② 高齢化時代のコスト増大と積極投資の必要性⇒社会保険料の増大 高齢者雇用の増大 必要投資額の増大
- (2) 定期昇給の負担の重さを労使で共有する
- (3) 賞与・一時金機能の強化  
総額人件費の変動機能、個別化の重要性が増大

#### 2 2012年交渉・協議における経営側の基本スタンス

- 個別企業労使においては、まず国内雇用の維持・創出について徹底した話し合いが必要
- 賃金決定にあたっては「自社の支払能力」に即して判断することが重要。ベースアップ実施は論外  
賃金改善を実施しない企業が大多数を占めると想定  
被災企業や円高で付加価値下落の著しい企業は定昇の延期・凍結も含め厳しい交渉の可能性
- 一時的な業績変動があった場合、賞与・一時金への反映が基本  
従来の妥結経緯にとらわれることなく自社の実績に即した判断が求められる

#### 3 企業の実態に合わない労働側主張

- 97年への水準の賃金復元論  
現金給与総額は賞与・一時金を含み、業績変動の影響が大きい  
大幅なデフレにより実質的な賃金は上昇している
- 非正規労働者の処遇改善  
全従業員の総額人件費の問題として捉え、個別の実態に即して考える

#### 4 人事・賃金制度(昇給ルール)の見直し ～賃金の個別化(脱年功)～

#### 5 労使コミュニケーションの強化



# 21世紀の日本の課題



## 諸星 裕 氏

桜美林大学 大学院教授  
ミネソタ州立大学 特別功労教授  
(国)山形大学工学部 客員教授  
(公)青森県立保健大学 運営委員

### 講師略歴

1969年国際基督教大学(ICU)を卒業。翌70年渡米、71年大学院修士課程終了後、カナダ・オンタリオ州矯正省に入省、女子刑務所、少年少女鑑別所に勤務。米国に戻り、76年博士課程を修了。

1977年よりミネソタ州立セントクラウド大学にて教鞭を執る。86年教授昇進、翌年学部長代行などを経て、89年ミネソタ州立大学秋田校の学長として帰国。

オリンピック(夏冬合計7回)、ワールドカップ、世界選手権等、各種スポーツの国際大会の実施コーディネーター、放送コーディネーター、組織委員、開催招致ロビイストなどを務める。

その他、日本企業の顧問として進出先の現地政府との交渉、政界工作、地元住民対策などに従事。

1998年桜美林大学大学院教授に就任。(99年~05年数学担当副学長)

21世紀の課題を考えたときに、日本の中に住んでいて実際にわかるのかという疑問があります。言語学者達の中に、世界中の言語がどれぐらいのスピードで変わっていくのか研究している方々があります。そういった方の話を聞くとフランス語やスペイン語といったものは、10年で5%変わるのだそうです。これは無作為に選びだした100個の言葉のうち、5つが新しい言葉であることを表しています。逆に5つが10年前の言葉から変わってしまっているという捉え方もできます。しかし、日本というものはあまりにも社会の変化が激しすぎて8%から9%変わっているそうです。私は今年65歳になりますが、大学などで相手にしている学生はだいたい二十歳です。この差を約40年とすると $4 \times 9 = 36$ 、つまり同じ日本語を使っているようでも36%もの違う言葉をそれぞれが使っているということになります。学生社からでた半死半生後時集という本があります。ここには、日本人の半分がわかり、半分がわからない言葉が載っています。私はそこに載っているある言葉を見て日本人の半分がわからないはずがないと思い、私の秘書に聞いてみることにしました。ちなみに私の秘書は34歳です。君は、貞操という言葉を知っているかねと。すると「はあ？」という返事が返ってきました。貞操という言

葉を知らなかったのです。他にも学生にも聞いてみましたが、知っている人がいなかったのです。これを見てこの半死半生後時集というものは正しいなと思いました。私は考えました。なぜ20代や30代が使う言葉の中に貞操という言葉がないのかと。答えは簡単でした。貞操観念が無いからです。若い世代の中で、貞操観念という言葉が完全に死んでしまったのです。基本的に言葉というものは、考え方や捉え方の変化によって口に出さなくなるなど使わないと死んでしまうものです。

今日本が抱えている課題の一つに、人口の減少があります。女性が一生の間に産む子供の数である特殊出生率が、だいたい1.3人です。夫婦2人対して、子供2人でやっと同数なのにこの数では、人口を維持することを考えると少な過ぎるのがわかります。しかし、先進国をみるとどの国も2という数字を下回っており、日本の数字はそれほど悪いものではありません。しかし、アメリカでは2を下回っているものの人口が増えています。先進国で人口が増えているのはアメリカだけですが、これは、移民があるからと考えられます。ところが日本には、帰化という言葉はあっても移民という言葉はありません。2050年には、日本の人

口はほぼ1億人を割っているといわれていますが、世界の人口は、今年70億人を突破したばかりなのに、90億人以上になっているといわれています。このころには、中国とインドを合わせると30億人になるそうです。これは、世界の3人に1人はインド人か中国人だということです。何が悪いということではありませんが、日本人は世界の90分の1です。これは、経済界をみてもわかることです。国内に目を向けても全体のパイが縮小する中で、世界に進出する企業が増えているのもこれらの理由があつてでしょう。これを空洞化といって憂いで悩むことが社会現象として非常にわかることですが、絶対にどうすることもできないことです。じゃあそれを防ぐ方法を考えた場合に、解決方法が全く無いというわけではありません。それは、日本をもう一度考え直すということです。我々日本人は何なのかを見つめ直すことだと思います。特に、冒頭にお話ししました日本語の8%から9%が10年で変わっている文化やアイデンティティーをもう一度再生しないとイケないのです。アメリカはこれを実際に行っています。彼らは「こうやってみよう」、「これが駄目だったらこうやってみよう」と様々な議論が交わされています。自由に発想できる環境、若い人たちが平気で社会を牛耳ることができる社会構造ができています。しかし、まだまだ日本に帰ってくると古い伝統が残っています。良いものは残さなければならないが、本当にこのままでよいのかと思ってしまうことがあります。

サッカーの仕事をしていた時にカタールを中心に活動を行っていました。カタールの戒律は、サウジアラビアに次いで厳しい国で、お酒はもちろん飲めません。飲めるのは決められた一部のホテルのみで、外国人しか飲めないのです。その国で面白いと思ったのは、カタール人の女性は、基本働くことができません。だいたい14.5歳で結婚するのですが、結婚後は全身を黒ずくめにして隠します。ただの布の塊になってしまいます。2か月カタールにいて思ったのが、本当に女性を見ないということです。これは、異常な社会です。たまたま知り合いの結婚式に出席させてもらったこともありましたが、出席者は全部で700人でしたが、全て男性でした。男性も格好はほとんど同じで、新郎だけ黒い服を着て違うぐらいでした。会が始まったのですが、食べ物も、豚は宗教上、牛は高価であるため食べず、羊の肉が出されていました。式が始まり、30分ぐらい経過したころ、新婦が入ってくる様子がなかったためどうしたのかと聞いてみるとびっくりした顔をして、入ってくるわけじゃないかといわれました。相手の言い分はこうでした「友人であるが誰と結婚したかなんて関係ないだろ」と。非常に合理にかなった話で、新婦は別の会場で同じように友人たちとご飯を食べているそうです。私はしび

れを切らしてカタール政府の役人をやっている友人になぜこんな古い習慣を守っているのか聞きました。この国は本当に豊かなのですか？と。実はカタールの産業は、石油が全然とれず、ほとんどが天然ガスです。しかし、どちらにせよこれらは、何年後かに枯渇するものです。枯渇して無くなったときにどうするのか考えていると彼は言いました。だからこそ、3,000年から4,000年続いてきた遊牧民からの価値観とライフスタイルを保ち、この豊かで便利な生活から昔の生活に戻っても、自分たちをコントロールして歴史感をしっかり守っているんだと言いました。これを聞いたとき私は、彼らをどちらかという馬鹿にしていた部分がありましたが、ぶん殴られた気がしました。それほど自分たちの文化をよく考えて、将来を見据えているということはすごいことだなと思ったのです。日本は、豊かな社会です。世界の子供の4人に1人は、今晚どこで寝て何を食べるのかわからずに1日を過ごしています。我々は、現在様々な社会の制度を享受していますが、これがガラッと崩れ去る日に、日本人としてのアイデンティティーをどれぐらい守れるのか、その時にそれだけのスケールを持ち合わせるのか一番心配なところではあります。

それを解決するには、たった一つの道しかなくて、それは外からの人たちを受け入れることです。当然のことながら日本に来たいという人達はたくさんいます。10年前の新宿区役所に届けられた赤ん坊の出生届は4人に1人が両親の両方とももしくは片方が外国人であったということです。それは、確実に外国人が日本に来ていることを表しています。そして我々がわからないような形で、社会の中に浸透しています。そしてその人たちのおかげで我々の社会が成り立ち始めているといっても過言ではないぐらい彼らに依存しています。では、その人たちが本当に、我々の社会に同化して日本の社会の一員として活躍して、スポットライトを浴びれる場を提供しているかというところについてはありません。それは、相変わらず差別をしているからです。そこをまず直していかなければなりません。それは、外国の文化や考え方に嚙語をすることでは全くありません。日本人としての考え方や文化を大事に持っているところに外国人に来てもらう、そしてそれを外国人にわかってもらう。そして自分たちの一員になってもらう。そして一緒にこの国を作っていくということが重要なことなのです。そうやって、日本が様々な価値観の中で認められて、そして初めて強くなれるのではないのでしょうか。そこに、我々は、早く目を向けるべきではないのかと思います。皆様の企業の行っている事業がこれから本当に強い体質で生き延びるには、このような血をどんどん取り入れて様々な考え方を取り入れていかなければ、世界を相手にしていくことはできないと思っています。