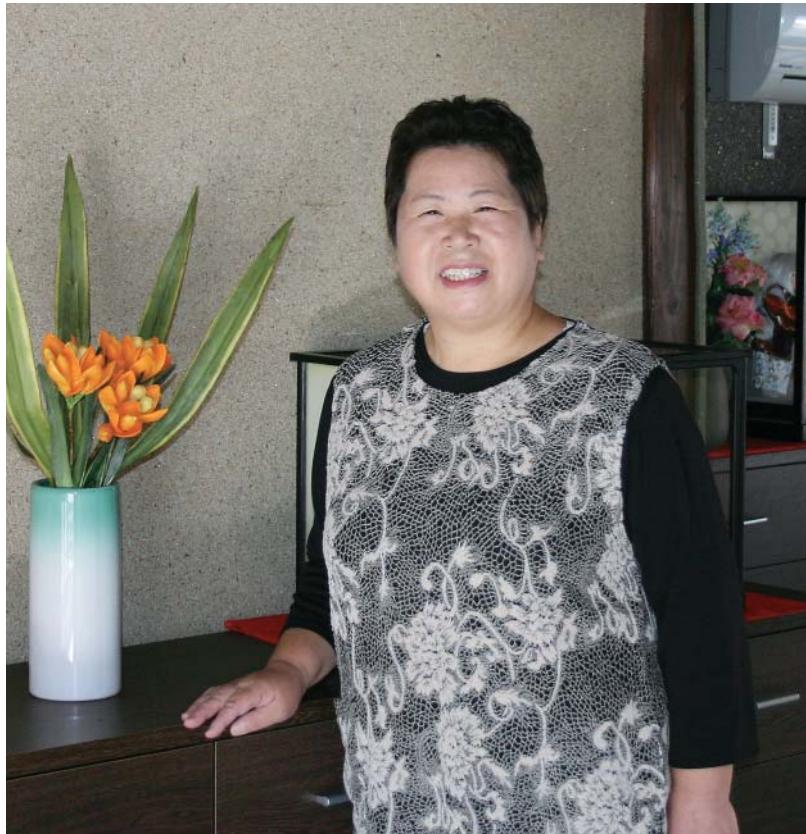


企業経営をトータルサポートする

長野法人会報

November 2009

11



経営者シリーズ ● トップかく語りき

Kazuko Yoshizawa

吉澤 和子氏

株式会社ライフケアサポートしんまち

代表取締役



株式会社ライフケアサポートしんまち
上水内郡信州新町上条94-1
TEL・FAX 026-262-4520
創業 平成20年5月
資本金 1,000万円
<http://nagominoie.hotels.officelive.com/default.aspx>

みんなの“困った”を“良かった”にしたい。

昨年5月オープンした「上条なごみ館」は築100年の古民家を改修した簡易宿泊所。一人で泊まれる人なら年齢を問わず、低価格で利用できる「介護付き民宿」だ。

経営する吉澤和子代表は介護の仕事を経て、当初は介護保険のグループホームを計画。ところが「めざしているものが違う」。保健所のアドバイスを得て、山小屋のような簡易宿泊所の運営形態に行き着いた。

「施設はメニューが時間で決まっていて、何もない時間は自室にただ置かれる。利用者本位といいながら、職員の都合がどうしても出てしまうんです。でも、ここにはそれがまったくない。“家族”だからです。家族として一緒にお茶を飲み、お客様が来れば一緒に話し、眠いときには横になつてもらう。夜も一緒に夕飯を食べ、

ゆっくりお茶を飲んで、火曜夜はテレビの歌番組を楽しみにしてる。ここには本人の自由があるんです。お年寄りは、それがうれしいと言ってくださるんですよ」

理念は利用者本人と家族の“困った”を“良かった”にすること。「あるご家族が、日帰りで東京に行って来たいけど、施設だと送り迎えの時間の都合で2泊3日になってしまい、おばあちゃんがとても不安がると言うんです。それで朝5時から夜8時まで預かりました。私がちょっと早起きすればいいんだから、それで喜んでいただけるなら楽なもの。でも、それは介護保険施設ではできないんです」。介護保険をやめたのもこの理念からだ。

基本的に吉澤代表が24時間対応する。大変そうだが「お年寄りが寝て

いる間は自分の自由時間(笑)。留守番してもらうこともできるから、食事に出て野菜の収穫に近くの畑にも行く。自由時間は結構たくさんあるんですよ」と笑い飛ばす。「この笑いが大切。それがあるから家族として接していられるんです」。

全員ヘルパー資格を持つボランティアたちの支えも大きい。「自分の休息の場と考え、お年寄りの話し相手になってくれています。そんなスタッフの支えがあるから成り立っているんですよ」。

「利用者はここで気分転換を図り、家族も世話を開放されリフレッシュできます。家とこことを上手に使い分けて利用していただければ」と吉澤代表。人と接することが刺激になり、数泊しただけで認知症が改善されたお年寄りもいるという。

社内で回覧しましょう!

回覧

シリーズ 人 企業 サービス

人



信頼は、誠実の積み重ね

酒井 正美さん

「はんこの酒井製版」の酒井正美社長は、日本でも貴重な手彫り技術を持つ職人でありながら、2足のわらじで多忙な日々を送る。

自宅は「あんずの里」で有名な千曲市森。先祖から受け継ぐあんずの木を100本ほど育てる。生で出荷するだけでなく、シロップ漬けとジャムにして約1,600本ずつ製造。無添加で控えめな甘さの中に、あんずそのものの味がしっかりと引き出されている。そのおいしさはマスコミでも多数取り上げられ、「anzunosato.com」のドメインを持つWEBサイトでは、販売開始と同時に4~500人のアクセスが殺到するという。

「お客様のためにできることは、考えつくだけやる」という酒井社長。農薬を減らし、受粉のために養蜂をし、有機堆肥をつくり、肥料のために炭焼きまで手がける。「世の中に良いものをつくる人は多い。当たり前のことをやっていたのでは勝てませんから、常に120%の力を出します」。

収穫最盛期は、夜明け前から作業をして出社するため睡眠は2~3時間。それでも開店前には自らの手で店の隅々まできれいにし、お客様を迎える準備をする。「手を抜かず、毎日誠実に『ちゃんとやる』ことが大事。何事も信頼の積み重ねです」。



店の奥はあんずの紹介を兼ねた
ギャラリー

(有)酒井製版・酒井あんず園

長野市合戦場3-79

TEL 026-293-3963 FAX 026-293-7555

企業



お客と「喜びの共有」を目指す

掛軸工房 OBUSE

小布施の閑静な住宅街にオープンした掛軸工房OBUSE。桐原学社長は、15年間表具部門を任されてきた埼玉県の書道用具店から独立し、故郷に店を構えた。開業して間もないものの、著名な作家、芸大の講師や学生、趣味で書画を楽しむ人など、幅広い層のなじみ客から次々に注文が入る。

表具の世界は分業制が一般的だが、最初から最後までトータルに手がけるのがモットー。仕上がりにはとことんこだわり、金具や陶器の飾りも桐原社長がつくる。お客様が集まる理由の一つだ。「省略化で単価を下げたり、単に最大利益を求めるのは違うと思う。大事なのは、お客様の心をいかにとらえるか」。

そこで大切にしているのが、お客様との「言葉のキャッチボール」だ。ときに率直に訊ね、ときにやりとりの中から、お客様が本当に求めるものを見つけています。

切ない詩の書には、桜が散るように金箔を貼った。悲しさから決別したいという作者の「思い」を表現するためだ。作品を生かすためには、たとえ型破りなことでも率先して提案する。その付加価値がとても喜ばれている。「それが何よりうれしいんですよ」。桐原社長もまた、お客様一人ひとりの思いに触れながら、お金には代えられない喜びを得ているのだ。



株式会社鶯毛堂 掛軸工房 OBUSE

上高井郡小布施町福原160-3

TEL 026-285-0815 FAX 026-285-0816

サービス



長野のマーケットをつかむ

カスタムリサーチ

消費者ニーズを探り、市場を知ることは、売れる商品づくりやサービスの向上を図る上で大きな手がかりとなる。

インテージ長野の「カスタムリサーチ」は、「商品の売上げを伸ばしたい」「新製品の評判を知りたい」「接客サービスの改善点を見つけてほしい」など、企業の様々な目的に合わせたオーダーメイドの市場調査。その時々のトピックやテーマにあわせ、カスタマイズした調査を提供する。

インテージグループはマーケティングリサーチ業界国内最大手。郵送、web、会場アンケート、試用モニター、ヒヤリングなど、テーマに最適な手法で調査・集計・分析を行い、品質の高い調査結果で高く評価されている。

同社では現在、県内企業・自治体が気軽に使えるよう立ち上げた長野県限定のweb消費者調査サービス「Nagano-voice」の利用拡大を目指している。

県内在住者がモニター登録し、コストが安く、手軽に調査できるのが特徴。さらに精度を重視したモニターや、さまざまな調査対象や手法を選べるなど、それぞれのニーズにあわせてさまざまな提案を行っている。

観光動向調査、テレビ番組評価調査などの活用があり、長野のマーケットをとらえたいというニーズに有効な手段として注目されている。



株式会社 インテージ長野

長野市稻葉上千田沖318

TEL 026-227-5111 FAX 026-227-5380