

七十七ニュービジネス助成金受賞

第14回(平成23年度)

企業  
インタビュー

Interview

## 株式会社ビック・ママ

代表取締役 守井 嘉朗 氏



### 会社概要

住 所：仙台市青葉区北目町6-6  
ファミリー北目町1F  
設 立：平成5年(創業：昭和39年)  
資 本 金：30百万円  
事業内容：衣料品等修理サービス業  
電 話：022(223)5328  
U R L：http://www.big-mama.co.jp

安価な料金設定とサービスメニューのきめ細かさ、優れた修理技術で高い注目を浴びる「お直しコンシェルジュ ビック・ママ」を運営、お直しサービスをこれまでにないビジネスモデルとして確立し事業展開

今回は「七十七ニュービジネス助成金」受賞企業の中から株式会社ビック・ママを訪ねました。当社は、衣料品のお直しに加え、バック・靴・アクセサリーの修理やクリーニング等、サービス項目を増やし、「お直しコンシェルジュ」としてブランドを確立。当社の守井社長に、経営理念やビジネスモデル、今後の事業展開等について伺いました。

守井社長には、平成24年2月9日(木)に開催した特定テーマセミナー「起業家セミナー」～新たなビジネスモデルの確立～にて、講師としてご講演いただきました。講演内容については、情報誌57号に掲載しております。

——七十七ニュービジネス助成金を受賞されたご感想をお願いします。

今回で2度目の応募だったのですが、受賞できたことを大変嬉しく思っています。受賞をきっかけに、起業家を支援している方や大学の先生方等、多くの方々と出会うことができました。この出会いを大切に、今後も事業に取り組んでいきたいと思えます。

### 母親のような会社

——社名の由来について教えてください。

会社を継ぐ際に、衣料品の修理業だけではなくいろいろな事業に挑戦してみたいと思っていました。そこで「いろいろな事業を生み出す偉大な母親のような会社」になろうという思いを込めて「ビック・ママ」と名付けました。

### ——経営理念について教えてください。

当社では、「仕事を通して豊かな人格を形成し、柔軟な知恵と強固な精神で社会生活の向上と発展をはかり、世界に通じる新しい企業文化を創造する」という経営理念を定めています。アイデアに富んだ発想力と固い意志を持ち、お客様の生活を豊かにするようなサービスを提供し、世界に進出できるような会社を目指そうという思いを込めて、会社設立時に作りました。

しかし、この経営理念では目標が大きすぎ、なかなか従業員に浸透しなかったため、もっと身近で分かりやすい目標を立てようと思いました。現在では、設立当初の理念を念頭に置きつつ「古くからあるお直しという技術を表舞台に立たせること」と「女性が一生働ける職場をつくること」という2つのことを目標に事業を行っています。

事業を行っていく中で感じたことなのですが、本当の経営理念というものは、最初に考えるのではなく、「あの時のあの考えがよかった」「お客様に対するこの方針がよかった」という経験をもとに作り上げられていくのではないかと思います。



本店

## 小型店・専門スタッフ・集約

### ——御社のビジネスモデルについて教えてください。

当社のビジネスモデルは、大きく3つの特徴があります。1つ目は、小型店戦略を採用していることです。同業他社の店舗が通常約15坪なのに対して、

当社の店舗は3、4坪と小型の店舗となっています。店舗が小さいので中で働く従業員も約3人と少人数にすることができ、家賃や人件費等のコストを抑えることができます。また、他社では出店することができない商業施設のデッドスペースとなっている空間に出店することができますので、出店機会も多くなります。

2つ目は、接客専門スタッフと技術専門スタッフに分けて作業を行っていることです。本来であれば、技術者に受付をしてもらった方が具体的な説明もでき、お客様の納得のいく仕上がりになると思いましたが、私が事業を始めた頃は既に修理業を行う会社はいくつかあり、ベテランの技術者が不足していました。そこで、衣料品店の販売員や服飾系の専門学校を卒業した人等、技術はないけれども裁縫や衣類についての知識はあるという人に接客専門のスタッフとして受付をやらせようと考えました。仕方なく行ったことだったのですが、結果としてこれが当社の強みになりました。それまでは技術者が作業の片手間に受付を行っていたので、お客様への対応が事務的で簡素なものでした。しかし、接客専門のスタッフを配置したことにより、丁寧な対応、きめ細かいサービスを提供できるようになり、8割以上のお客様にリピーターになって頂くことができました。

3つ目は、店舗での修理作業を裾上げ等の簡単な作業に限定し、複雑な修理作業は仙台本社の工場に集約していることです。担当者の技術レベルに応じて修理作業を振り分けることにより、仕上がりにむらがなく、技術水準を一定に保つことができます。また、物価の高い関東で受付を行い、労働力の安い東北で修理することにより、地域の格差を利用した利益を生み出すことができます。

## 女性が一生働ける職場

### ——働きやすい職場作りの取り組みについて教えてください。

当社の従業員は約150名おりますが、ほとんどが女性社員です。そのため、女性が働きやすい職場、女性が一生働ける職場を常に目指しています。その

ための取り組みと言うと福利厚生充実を思い浮かべる方が多いと思いますが、特別な福利厚生は設けていません。産休・育休がある、在宅勤務ができる、退職時と同じ待遇で復職できる等、一般の会社と同じような福利厚生となっています。

私は、「福利厚生が充実している＝働きやすい職場」とは考えていません。それよりも、会社としての雰囲気や従業員の意識の持ち方が大切だと考えています。働く女性にとって一番の苦痛は、仕事と家庭の板挟みになることだと思います。例えば、子供が熱を出してしまったので休みたいのに、会社に迷惑がかかるから休めない。休んでしまうと他の従業員から冷たい目で見られるかもしれない。そういった悩みが重なり、仕事が続けられなくなってしまうのだと思います。当社では、誰かが休む時は「お互い様」という気持ちを持ち合い、休んだ人の仕事を他の人が「笑顔で補ってあげる」ことを心掛けています。そうすることにより、結婚して家庭を持つから働きやすい環境を作っています。

また、「戻りやすい環境」を作ることも大切です。結婚や出産を機に退職していく人もいますが、当社のような技術を必要とする仕事の場合、即戦力となる経験者は重要な人材です。そのため、一度退職しても復職しやすい環境を作ることが大切なことです。具体的には、退職後も社内報を送る、まめに連絡を取り合う等、常に会社の情報を発信し続けることが大切だと思います。

#### ——人材育成の取り組みについて教えてください。

現在、技術者の不足が大きな問題になっていますので、人材育成には力を入れています。まず、新卒採用をきちんと行っています。毎年新卒を採用し、研修や試験を通して一人前の技術者として育成しています。

次に、障害者の就労支援を兼ねて、障害者の方を対象に工場の見学や洋裁の技術指導を行っています。一定の人数が集まると仙台市が行っている就業訓練の認定を受けることができますので、今後も力を入れて取り組んでいきたいと思っています。

また、今年（平成24年）から外国人の採用を検

討し、中国から3人の従業員を採用しました。当社のような労働集約型の産業は、労働力不足が深刻な問題となっていますので、今後も外国人の採用は続けていこうと考えています。

そして、家庭の主婦を戦力化できればと考えています。カルチャースクールのようなものを開催し、主婦の方々に技術を習得して頂き、在宅勤務という形で戦力化していければと思っています。



作業風景

## 循環型サービス

——「衣類の買取りサービス」について教えてください。

今年から、衣料品の中古買取りサービスを行っているジャスダック上場企業と提携し、「衣類の買取りサービス」を開始しました。現在は東京の有楽町店でサービスを開始し、買取りの流れに問題はないか、お客様の反応はどうか等を確認しています。

買取りサービスを始めようと思った理由は2つあります。1つ目は、買取りサービスを行うことにより、「新品のサイズを直し、壊れたら修理し、要らなくなったら買取る」という循環型の新しいサービスが提供できると考えたからです。

2つ目は、店舗の立地を最大限に活かすことができると考えたからです。当社の店舗は、百貨店や駅近くの商業施設等、利便性が高く、ファッション感度の高い好立地に出店しています。そのため、再販可能な高品質の古着を集めることができると思いま



す。特にファッション関係のショップで働く従業員のニーズは高いと思います。一般のお客様にとっても、「買い物のついでに」「駅を通るついでに」と気軽に古着を持ち込みやすい環境にあり、多くのお客様に利用して頂けると思います。

現在、商業施設への説明や古物商許可の取得を進めており、今年中に約30店舗でサービスを開始する予定となっています。



左：ルミネ有楽町店 右：二子玉川店

## ——今後の事業展開について教えてください。

当面は関東・関西方面への出店を積極的に行っていきたいと考えています。年内に京都・大阪への出店が決まっています、現在準備を進めています。

現在、東北と関東を中心に約50店舗を展開していますが、今の段階では単にエリアを拡大しただけで、ビジネスモデルとして成長していません。関東なら関東に、関西なら関西に、地域の中心となる工場を建設し、地域ごとに物流体制を確立させることができ初めて次のステップに進めると考えています。

そして、最終目標としては店舗数100店舗・売上高100億円を目指しています。そのためにも、今回の買取りサービスのような新しいサービスをこれからも提案し続け、事業の拡大を図っていきたく考えています。

## 「覚悟」と「運」

——最後にこれから起業する方へメッセージをお願いします。

起業する際に大切なことは「覚悟」だと思います。起業して経営者になるということは、自分だけではなく従業員の生活も背負うことになります。寝る間も惜しんで働き、人の何倍も努力して大変な思いをするけれど、それでも絶対に成功してやるという覚悟があればきっと成功することができると思います。

また、私が常に心掛けていることは「運を良くする努力」を行うことです。これまで様々な困難がありましたが、良い出会いがあったり、偶然が重なって良い結果につながったり等、運に恵まれたおかげで事業を継続することができました。具体的にどのようなことを行っているかという、相手が喜ぶこと、相手が求める以上のことを行うことを意識しています。自分本位ではなく相手のために行動することによって「よくしてもらったな」という印象を持ってもらうことができます。この印象を多くの人に持ってもらうように意識して行動していると、なにか問題が起きた時に助けてくれる人が多くなるのです。仕事でも人生でも、相手のことを考えて行動することが大切だと思います。



守井社長

長時間にわたりありがとうございました。御社の今後のますますの発展をお祈り申し上げます。

(24. 9. 11取材)