

心血の通った新たな 宿泊事業を創造したい!!

長谷川トラストグループ
代表 長谷川芳博 氏

清掃代行や介護サービス、子育て支援サービス事業で急成長する長谷川ホールディングスグループを育て上げ、10月1日、新たに長谷川トラストグループを設立した。そして、同社傘下の長谷川ホテル&リゾート(株)が、キャビン型宿泊施設「Y's CABIN 横浜関内」を出店しホテル産業に名乗りを上げた。ホテル産業に参入した経緯と今後の事業展開について長谷川ホールディングスおよび長谷川トラストグループの長谷川芳博代表に聞いた。

聞き手・本誌 村上実 岩本大輝
文 アクセント 撮影 林正



長谷川ホールディングス 代表 長谷川芳博氏

村上 このたびはホテル事業1号店となる「Y's CABIN (ワイズキャビン) 横浜関内」を10月29日にグランドオープンされるとのこと、誠におめでとうございます。ホテルの特徴などについて教えてください。

長谷川 「Y's CABIN 横浜関内」は、長谷川トラストグループのホテル事業初参入となる案件です。JR 関内駅から徒歩約1分という好立地で、横浜スタジアムへは約700m、中華街にも徒歩圏というロケーションです。160室のキャビン型宿泊設備とレストラン兼ラウンジ、大浴場、無料のWi-Fi環境を備えており、ホテルより気軽に手ごろ、ミニマムなカプセルより上質で快適なコンセプトにビジネス、観光ともに需要を見込んでおります。ホテル名のY'sにはYou's=「あなたのための」という思いを込めました。これまで当社が人に

北海道出身。1997年会や暮らしに必要な不可欠なニーズを総合的に提供し「家族と暮らしを支える。」をスローガンに長谷川興産株式会社設立翌年おそうじ本舗事業開始、2002年長谷川興産ヘルスケア事業本部(現長谷川介護サービス(株))を開設、2009年保育所開園、2011年人材派遣事業開始、2012年フードサービス事業開始、2015年農業生産法人長谷川ファーム北海道(株)発足、2016年特例子会社長谷川ソーシャルワークス(株)発足、長谷川トラストグループ設立。

かかわるさまざまなサービス業を手掛けてきた中で決めた名前です。

村上 今回、他業種からのホテル業参入とのことですが、現在の主力事業について教えてください。

長谷川 1997年に長谷川興産を創業し、「おそうじ本舗」というハウスクリーニング事業からスタートして2002年には介護事業、2005年からは「靴専科」という靴のリペア事業を開始しました。そのほか子育て支援サービス事業や給食事業、レストラン、カフェ、ファームの運営なども手掛けています。(ホテル、レストラン、カフェ、ファームは、長谷川トラストグループが事業展開)

岩本 大変多角的な事業展開を図られているんですね。事業のスタートとなった「おそうじ本舗」について教えてください。

長谷川 「おそうじ本舗」は、清掃のプロを家庭はじめ店舗、オフィスに派遣して、日ごろの掃除から、分解クリーニングなどの専門清掃まで行なうサービスです。現在、47都道府県の主要都市に構えています。サービスエリアは離島などを除き全国の95%をカバーしています。

岩本 20年前は一人で立ち上げられたのですか。

長谷川 はい、一人で始めた事業です。よく聞かれるのですがハウスクリーニングはまったく未経験で始めました。自分が好きなこと、一生続けていけると感じた仕事を選んだ結果であり、そこに「この事業が儲かるから」という

発想はありませんでした。

当時は日本でも夫婦共働きが一般的になり、「ディンクス」という言葉が出始めたころでした。一方、共働きが普通の欧米を見るとハウスクリーニングや家事代行が盛んに行なわれており、日本もいずれそんな時代が来るだろうと思ってこの事業に取り組んだのです。

岩本 どのようにして全国展開できる規模にすることができたのでしょうか。

長谷川 FC方式を採用したこと、フランチャイジーが加盟しやすいフランチャイズパッケージをつくったことでしょう。最初は関東地区に集中出店するドミナント戦略を採用して基盤をつくり、その後、関西、名古屋、九州へ、そして全国へ展開していきました。

当時は競合他社がアッパー層のみで全国展開していましたが、われわれはミドル層からアッパー層をターゲットに据え、価格は6掛け程度に抑えたのです。お客さまにとってもこの価格なら十分広がりを見せるだろうと思いました。しかし、競合他社は安かろう悪かろうではビジネスとして成功しないと考えていたようですね。そこで品質の向上と均一化を追求していったのです。この事業の課題はサービスをする人によってクオリティーがまちまちなことです。商品がモノであればお客さまはそれを見て選ぶことができますが、サービスは見て選ぶことができません。会社名を信じてサービスを受けることになります。逆に言えばサービスにばらつきがあると会社の信用を下げることになりかねませんから。

岩本 サービスの品質向上と均一化のためにどのように取り組まれたのですか。

長谷川 それ研修です。FCを成功させるためには、加盟店と本部が一体化できる仕組みを作ることが重要です。当社ではこれまで研修に大変力を入れてきており、専用の研修室も4カ所設けて毎日研修を行なっています。

このFCビジネスの手法を応用したのが靴やバッグなど革製品の修理・クリーニングを行なう「靴専科」です。第一号店は13年前に出店しました。既に一般大衆向けの靴リペアショップはありましたが、マーケティングの結果アッパー層を狙って接客に力を入れ、3割程度価格も上げました。お客さまの困っていることを直に聞いていていねいに対応するモデルをFCにも徹底した結果、高級な靴のリペアを取り込むことに成功しました。

岩本 2002年に介護サービス事業へも参入されているようですが。

長谷川 この事業への参入を考えた理由の一つとして、実際に私の親が認知症になり、親兄弟が介護に苦労していたことが挙げられます。4~5年かけてしっかりノウハウを構築し、それから徐々に拡大し、ここ3年で一気に広げました。高齢者住宅新聞の発表では「高齢者住宅・施設運営居室数」において昨年の15位から8位にランクアップ、最も勢いのある会社、部屋数の増加ナンバーワンにも選ばれました。昨年3月には法律の改定があり上場企業も含め一気に収益力が落ちる中でどうして事業を拡大するのかと聞かれましたが、私は逆にチャンスだととらえました。他企業がよい立地やよい物件を手放す中、あえてそこを取得していったのです。

岩本 矢継ぎ早に新規事業を立ち上げ



弊社 専務取締役・経営企画室長 村上実

ているように見受けられますが、ハウスクリーニングで成功された後、次の事業を選ぶときにどのように選択されたのですか。

長谷川 当時、おそうじ本舗と介護サービス事業はまったくかけ離れていると考えられていました。しかし近年、高齢になりハウスクリーニングを依頼する方々が増えてきているという現状があります。この顧客層は、介護を必要とする一歩手前の高齢者と見ることもでき10年後の顧客の囲い込みの一環となっています。

さらに、介護施設が増えてきて、高齢者が何を求めているのかを考えたときに浮上した答えが食事の充実です。それまでの外注では限界を感じており、グループ内で事業化した方がよいと考えたのがフードビジネス事業の始まりでした。

また、女性の社会進出が進めばハウスクリーニングや家事代行、さらには

保育の需要も増加します。そこで立ち上げたのが子育て支援サービス事業でした。

介護も保育も人材不足が課題となっており、この業種に特化した人材サービスを立ち上げたのです。

村上 すべてつながっているんですね。さまざまな事業を手掛けられる中で、今回さらにホテル事業に参入しようと考えられた背景は。

長谷川 介護施設を運営する中で高齢者とかかわる機会が多くあり、ホテルと高齢者をマッチングできるのではないかと考えたのがきっかけの一つです。

私たちが運営する高齢者向けの施設では主に介護を必要としている方たちが顧客となっていますが、ご高齢でも元気な方も約3割いらっしゃいます。こうした高齢者にホテルを利用してもらえれば、需要拡大や安定につながるのではないかと考えました。昭和^{はた}一桁生まれと二桁生まれでは行動が違い、後者はおいしいものを食べて海外旅行も満喫する世代です。ゆくゆくは、そうした世代の方たちを会員組織にして日本中のホテルを移動できるようにしたいというのが私のホテル構想の一つの柱ですね。

政府が2020年までにインバウンド4000万人という目標を掲げて、いまホテル業界は大変好調ですが、ひとたび世界的な影響のあるようなアクシデントが起これば需要が激減するようになりスクファクターがたくさんあります。私はそれを高齢者需要でヘッジできると考えております。

村上 会員制リゾートホテルも同様の



「ホテル事業については時代をどう読むかが成功のカギ」と話す長谷川氏

仕組みで、メディカルやタックスマネジメントの要素も取り入れ成長していますが、同じようなお考えですか。

長谷川 会員制リゾートホテルそのものを考えているわけではありません。1カ月40万円ほど支出されている高齢者家庭も多いので、それをわれわれのホテルに転嫁していただければ採算はとれると見込んでいます。暑い時期は北海道に半年、寒い時期は沖縄に半年といったように、ご自身の体力に応じて移動できるというのが、これからの高齢者が喜ばれるメソッドではないでしょうか。

村上 ホテルの一部に会員用のレジデンスエリアを設けるといったイメージでしょうか。

長谷川 そうですね。ホテルのいくつかのフロアを元気な高齢者用とカテゴ

リー分けして、フロントにヘルパーも常駐させるといったイメージです。ホテルならさまざまな要望に24時間対応も可能ですし、もちろん食事も提供できますので。われわれは洋服のクリーニングもあつかっており、一時的に洋服を保管することもできます。こうしたサービスもうまく活用していただければよいのではなでしょうか。

村上 目の付け所が素晴らしいですね。ライフスタイルの変化の一歩先を見越したビジネス展開だと思います。

長谷川 ありがとうございます。われわれはやはり目を向けず、流行に左右されない、根っこ部分でビジネスをすることを念頭に置いています。

岩本 これまで新規事業に参入される際は3年ぐらいノウハウをためてその後一気に事業を拡大するという戦略をとられていたように思いますが、ホテルに関してはいかがですか。今後の展開やセグメントなどについても教えてください。

長谷川 ホテル事業については時代をどう読むかが成功のカギだと思います。ホテル業界参入を構想したのは今年の10月だったのですが、通常のホテルだと開業までに最低でも18カ月は必要なので、まずは早く開業できて利益に結びつくキャビン型ホテルからスタートすることにしました。もちろん既存のホテルを買収すればもっと迅速に営業を開始できるのですが、コンセプトやデザインも一から創りあげたいと考えたのです。

今後のホテル出店については、契約

済み、合意済みを合わせて11カ所が決まっています。セグメントはリゾート型、宿泊特化型、キャビン型など。これから一気に建設していき、完成は来年、再来年を予定しています。

ホテル事業は立地するエリアや経済条件で大きく左右されると思いますので、よいロケーションで納得できる金額でなければかかわらないつもりでした。介護の案件のときもそれは同じです。ここにきてわれわれの条件に合う物件が出てきたので、ホテルも一気に立ち上げる計画です。

岩本 ホテルの出店方法には、新築、既存のホテルコンバージョン、M&Aなどがあると思いますがどのスタイルで進められていく予定ですか。

長谷川 現在、既存ホテルは国内・海外のリートが取得を競っており高値になりすぎている、また既存の物件では、我が社が培ってきたノウハウを生かせるつくりにはなっていない。そのこと



本誌 週刊ホテルレストラン 編集長 岩本大輝

から、新築にて進めていく予定です。しかしながら既存の中でも、条件に合う物件があれば進めていきます。

岩本 リゾート・宿泊特化・キャビンと多くの分野を手掛けることはハード



10月29日にグランドオープンしたホテル事業第1号店「Y's CABIN 横浜関内」



ホテルより気軽で手ごろ、ミニマムなカプセルより上質で快適がコンセプト



すっきりしたデザインで解放感のあるレストラン兼ラウンジ

ルの高い事業モデルだと思いますが、勝算はありますか。

長谷川 これに関してはよく聞かれます。介護ビジネスのときも保育ビジネスのときもさんざん聞かれましたが、それらもすべて軌道にのせることができたと話しています。自信があればできると確信しています。私は自分を慎重な突破型だと分析しているんですよ。最初の穴を開けるのは大変ですが、その穴がある程度大きくなれば優秀な人材が集まってきますから、あとは私より優秀な人材を前に置くだけです。自分の足下を徹底的に固め、私がやらなければならぬ仕事に邁進していくのみですね。



種類も豊富で充実した食事を提供する

村上 さまざまなカテゴリーのホテルを展開する計画とのことですが、共通する軸は何ですか。いわばホテル経営のポリシーは何でしょう。

長谷川 人材教育を軸にしています。ホテルも介護も人づくり。売り上げを上げて利益を出すことを極端に求めてしまうと事業が崩壊してしまうと思います。売り上げと利益は言葉を換えれば人間の欲ですから。欲が上回り過ぎることはよくありませんね。心と血の通った新たな宿泊事業を創りだしたいと考えています。

われわれの事業は量を求めているのではなく質で勝負。サービスも価格も独自性を発揮することが大切です。われわれなりにホテル業界で

何ができるかをこれからのお客さまとの関係で分かっていくと思います。

いまのホテル業は昔に比べると生産性も上がっているように見えます。ビジネスホテルとキャビンホテルであれば価格とニーズを合わせることで、リゾートホテルはどれだけの

サービスが提供できるかが重要になってくると思います。われわれは後発組で経験ありませんからまずは、謙虚な姿勢で取り組んでいく所存です。

岩本 長谷川ホールディングスの今後および長谷川トラストグループ傘下で展開されるホテル事業の今後について教えてください。

長谷川 長谷川ホールディングスは「2020年に1000億円」という目標を掲げ、上場も視野に入れ、既存事業であるフランチャイズビジネスサービス事業、介護サービス事業、子育て支援サービス事業のさらなる強化を図ってまいります。

そして、長谷川トラストグループで運営するホテル事業については、まずしっかりと基盤をつくり、2020年には100億円を実現いたします。

「Y's CABIN 横浜関内」

〒231-0016 神奈川県横浜市中区真砂町4-43
TEL : 045-651-5011
客室数 : 160 室
付帯施設 : 大浴場、レストラン兼ラウンジなど
2016年10月29日(土)グランドオープン
CHECK IN : 16:00
CHECK OUT : 10:00