



テーマ インタビュー：女性活躍・外国人材の活用「家事支援サービス」 (要旨)
— 女性活躍推進の観点から進める外国人家事支援人材の活用 —

株式会社シェヴ 代表取締役 柳基善氏

家事支援新制度

政府は、国家戦略である『日本再興戦略』改訂 2015』において、女性の活躍推進および外国人材の活用を重要な柱の一つとして位置付けた。

この2つのテーマのいずれにも大きく関わるのが「外国人家事支援人材」である。

新制度スタート

2015年7月、家事支援サービスを提供する企業に雇用される外国人家事支援人材の入国・在留を可能とする特例措置を盛り込んだ「国家戦略特別区域法及び構造改革特別区域法の一部を改正する法律」が成立。2015年11月時点、神奈川県（東京圏特区）と大阪府（関西圏特区）が手を挙げており最初のケースとなる。

家事支援とは

「家事支援」活動とは、炊事、洗濯、掃除、買物、児童の生活上の世話など、家庭において日常生活を営むのに必要な行為を代行又は補助する業務とされる。

グローバル化に伴走

グローバル社会という視点にたつて眺めると、多くの国ぐにで、キャリアを積む人びとが家庭を大切にしながら、人生の可能性にとり組んでいる姿が目に入る。

今後日本社会がグローバル化に立ち向かうとすれば、この問題も解決すべき突破口の一つとなる。伝統を守りつつ、少子高齢化社会を生き抜く知恵が生まれる。

家事支援会社を訪問

家事代行会社として新たな分野を切り拓きつつある株式会社シェヴの柳基善社長を訪問。(株)シェヴのサービスの特徴は、家政婦型のオールラウンドサービスが中心。業界大手の既製品型サービスに対して、お客さんの注文に応じて対応するテーラーメイド型柔軟なサービスだという。

柳社長の方針は、全従業員がいつも「お客さんはなにをしてほしいか？」を考えられるようになること。「お客さんはなにをしてほしいか？」この問いを問いつづけることが、ノウハウの蓄積、スキルアップを生む。

家事支援サービス事業の現状と展望（株式会社シェヴ柳氏へのインタビュー）

— 現在のシェヴの概況は。

東京都港区赤坂に本社を置き、また横浜市にも営業所を構えている。家事代行を中心として、ベビーシッティングサービス、ハウスクリーニング、家政婦の人材紹介などの事業

に取り組んでいる。スタッフは現在約 230 名おり、そのうち約 100 名が外国人、約 130 名が日本人である。外国人の内訳としては 90%以上がフィリピン人であり、在留資格としては就労制限のない定住者や日本人配偶者等に該当する。職種別に見ると、ベビーシッターとハウスキーパーの人数はハウスキーパーが約 3 分の 2 を占めている。

— 家事支援サービスを利用することのメリットは。

家事をアウトソーシングすることができ、顧客はその分の時間を節約することができる。「時間を買う」という意識で利用される顧客が多い。共働き家庭でご利用いただくことが多く、女性の活躍推進の点で大いに役立っていると感じている。

— 顧客はどのような層が多いのか。

顧客としては外国人、日本人がそれぞれ半々程度である。いずれも世帯年収 1,000 万円以上の家庭が多く、30 代、40 代の多忙な方々がほとんどである。一部には国内外の超富裕層の顧客もいる。

— 競合する家事支援サービス事業者とのちがいや、シェヴの強みはどのようなところにあるか。

シェヴの最大の強みは柔軟なサービスの提供とそのクオリティにある。他社の場合は、家事代行と言ってもほとんどが掃除代行、ハウスクリーニングだけのサービスや、型通りのサービスが多いが、シェヴは顧客のニーズに応じて小回りのきくオーダーメイドのサービスを提供する。清掃、炊事、洗濯、買い物代行、ベビーシッティングなど、家事の範囲ならばどのようなことにも対応している。

顧客層としても、他社はミドルマーケットを中心としているが、シェヴはハイエンドを中心としており、独特なポジショニングにある。

もう一つ大きな強みとしては、英語の話せる外国人スタッフを多数擁すること。これにより、外国人駐在員などの顧客からの問合せも多い。こうしたアプローチは他社がなかなか対応できていないところではないか。



— どのように富裕層のニーズに対応できる人材を育成しているのか。

スタッフを新規採用する際は、会社がマナーや実技、サービスポリシーをしっかりと伝えている。基本的なスタンスとして「顧客が何を望んでいるのかをしっかりと認識する」ことが重要であることを共有するようにしている。

— 外国人スタッフと日本人スタッフとのちがいは。

しっかりと英語が話せるということが大きい。外国人顧客の対応においては必須である。フィリピン人スタッフには、家事サービスの技術レベルや品質が非常に高く、作業効率の高い方が多い。フィリピンでは大家族の中で育てられることがよくあり、子どもの頃から大量の家事をこなしてきた経験があることに起因するのではないかと思われる。フィリピン人の家事サービスのレベルの高さは海外でも有名である。

— 今後の事業展望は。

今後は日本のミドルマーケット、共働き世帯、多忙なシングル、カップルに向けてサービスの対象を拡大していきたい。さらに家事サービスについての研究を進め、家事分野でのイノベーションを起こしていきたい。

これからの日本社会に求められる家事支援サービス

今後、女性の活躍推進という観点からも、日本において外国人材への門戸を拓いていくという点からも、外国人家事支援人材は重要な位置づけとなると考えられる。

今後東京が真の世界都市へ発展し、高い能力の外国人、富裕層外国人を受け入れるには、外国語のできる家事支援サービス提供はソフトなインフラ機能として欠かせない。

神奈川県、大阪府での動向を把握するとともに、シェヴのようなこの分野で大きな影響を与えていく民間企業の取り組みに注目していきたい。

人物プロフィール：

柳基善(ユウ・キソン)



株式会社 シェヴ 代表取締役

1959 年大分県生まれ。

慶応大学で開発経済学を学び、外資系金融機関 HSBC(香港上海銀行)に就職。

東京支店、ロンドン本店で勤務、一線の金融マンとして活躍後、独立。

2004 年に株式会社シェヴ(Chez Vous)を設立。

株式会社 シェヴ 設立 2004 年1月

本社 東京都港区赤坂 7-1-15 アトム青山タワー 9F

事業 家事代行、ベビーシッティング、ハウスクリーニング、スクール事業、家政婦の人材紹介など。

従業員 230 人 <http://www.chezvous.co.jp/>

T

取材協力：株式会社シェヴ 代表取締役 柳基善 (ユウ・キソン) 氏

取材：一般財団法人未来を創る財団 麻植 茂

構成：株式会社あらまほし 戸田 佑也 <http://aramahoshi.jp>

当財団では、第一線で活動される気鋭の執筆者に依頼し、時代を拓く提案、提言をニュースレターとして発信しています。ご意見をおよせください。

一般財団法人 未来を創る財団：abrighterfuture@theoutlook-foundation.org

<http://www.theoutlook-foundation.org>