



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」

－ 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

取材：未来を創る財団 麻植 茂

構成：(株) あらまほし 戸田 佑也

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。

同戦略において、女性の活躍推進に向け、家庭での家事負担を軽減するため、安心で質の高い家事支援サービスが供給される仕組みを構築することを、政府は重要な施策の一つに掲げている。

新制度スタート

2015年7月、地方自治体等による一定の管理体制の下、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」が国会で成立した。

これまで外国人家事支援人材の在留資格が認められるのは、外国人経営者・専門職人材、外交官などが雇用する場合に限られてきたが、この法改正により国家戦略特区内ではその制限が緩和されることになる。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予定である。

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。

目下は戦略特区に限定されるが、今後の範囲拡大も期待されている。

家事支援活動は、働き盛りの夫婦が、子供を育てながら、それぞれの職業人生を追及できる有力な選択肢として、ひそかに関心が高まりつつあるとみられる。

とくに夫婦そろってキャリア人生を歩む人たちには、高い関心があるだろう。

現在のところ、家事代行のコストを負担してまで、共働きを継続させる利益はあるのかという疑問や、子供の情操教育は大丈夫かという懸念の声もある。

グローバル化に伴走

だが、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。

そこでは、日中の家事を他に委ねながら、家族がともに過ごせる時間を大切にすることで、濃密な家族生活を送っている人たちもいる。

昨今の日本、グローバル化が叫ばれる今日、先端にたつて人生、社会を切り拓こうとする人たちでも、足元で困難と戦う必要がある現状を考えると、解決すべき社会問題の一つであることは間違いない。好むと好まざるとにかかわらず、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。

家事支援活動は、一握りの人たちのためのサービスにとどまらず、これらの活動、活用を日常化させることがヒントになり、ライフスタイルの新たなモデルを生む。大都市圏のみならず、やがて変化は地方にも及ぶ。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に、柳基善社長を訪問した。

柳基善氏は慶応義塾大学に進学後、開発経済学で発展途上国問題や南北問題を学び、卒業後、外資系金融機関 HSBC に勤務。東京支店、ロンドン本店で金融業務の第一線にたつて仕事をしてきた。2004年、まったく新しい分野の家事代行業を独立開業。

現在の顧客は都心のマンション居住者、外国人ビジネスマンなどが多い。リーマンショック、東日本大震災の洗礼を受けながら、もち直し、安倍政権の規制緩和策がやがて追い風になると予測、事業展開している。

おもな事業は、ハウスキーピング、ベビーシッティング、ハウスクリーニング。

つぎのような悩みに対する家政婦コンサルも行っている。

- ・スタッフが定着しない
- ・少し慣れすぎてしまった
- ・よく指示が伝わらない
- ・急な休みが多い
- ・マナーがよくできていない
- ・プライバシーが守れていない

(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である。

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。

それが、サービスの質、気配りサービスを向上させるカギになるという。

柳社長と話していて感銘するのは、ソフトな穏やかさ。

現在も新規採用者にはすべて自身が研修でサービスポリシーを説く。

「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。

すでに現場で活躍している従業員のフォローアップ研修もある。ここから出る新たな発見も少なくない。

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に、柳基善社長を訪問。

柳氏は慶応義塾大学に進学。開発経済学で発展途上国問題や南北問題を学び、卒業後、外資系金融機関 HSBC に勤務。東京支店、ロンドン本店で金融業務の第一線にたっていた。2004 年、まったく新しい分野の家事代行業(株)シェヴを独立開業。



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）

一 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。会社設立は 2004 年で、それ以来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。

現在は、東京都及び神奈川県のお客様がほとんどである。また、東京都内でも港区、渋谷区等が中心となっている。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。当然のことだが非正規滞在の外国人は雇用していない。

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。

一 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。



一 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。

顧客の入り口としては口コミや紹介が 8 割、インターネットからの問合せが 2 割といったところ。また、都心の高級マンションのコンシェルジュからの紹介といったケースもある。あるマンションでは、1 棟単位でシェヴと契約していただき、家事支援人材を常駐させている。そのマンションの入居者は家事支援人材をシェアして、誰でも家事支援サービスを受けることができ、今後こうしたサービスが広がることを期待している。

一 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であることや、型通りのサービスしか提供していないところが多いが、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している。清掃に限らず、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。

そして、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が挙げられる。これにより、外国人駐在員などの顧客からの問合せも多くいただいている。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。

また、顧客にサービスを提供する中でスタッフ自身が成長している。ハイエンド層の顧客とお付き合いをさせていただくことにより、顧客が求めることを徐々に学習している。

さらに、スタッフのフォローアップ研修会を定期的に行い、こうした業務を通じて得た経験やノウハウをスタッフ間で共有できるようにしている。



— 外国人スタッフと日本人スタッフとのちがいは。

外国人と一口にいてもその9割がフィリピン人であるため、その特徴として聞いてほしい。

まず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。

加えて、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。

また、これまでシェヴの事業に取り組む中で培った経験・ノウハウを言語化し、シェヴ・スタンダードを確立していきたい。その中でハウスキーピングの品質保証の仕組みも立ち上げていければと考えている。

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

家事支援・代行業者は数多くあるが、外国人・富裕層顧客への対応、外国人スタッフの活用といった点で、シェヴはその他の家事支援サービス事業者と一線を画する取り組みを進めている。

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ものと考えられる。

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。

引き続き、国家戦略特区として今後外国人家事支援人材の活用が推進されるであろう神奈川県、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/>



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>