

オーナーインタビュー

福田憲照さま

実施日時:2017年8月09日 13:30～14:10



伊達:まず最初ですが、弊社のフランチャイズに加盟されて、メリットと感じられた点はございましたでしょうか?

福田:メリットというか、そもそもビジネスモデルをちゃんと確立してくれていたので、加盟したんです。

伊達:そうだったんですね。

福田:「誰に何を売るか」という、どんな商品・サービスを提供するかという部分が明確になっていたので、それで加盟させて頂いたんです。

伊達:ありがとうございます。福田様は2店舗お持ちかと思いますが、2店舗目の開所に至った動機やタイミングについてはどのような感じでしたか?

福田:1店舗では事業としてやっていけないです。そもそも1店舗では無理なので…

伊達:収益性とか、そういう部分ででしょうか?

福田:もちろん。やり始めてすぐにわかりました。

伊達:1店舗目で少しやられたところですぐに2店舗目を開所する必要があるとお感じになったということですね。大体それはどれくらいの期間で考えられたのでしょうか?

福田:3ヶ月ですね。

伊達:なるほど、3ヶ月ですね。次に、これまで運営されてきたうえで苦労されたときのエピソードを教えて頂きたいのですが。

福田:僕はあまり苦労していないんですけど、(笑)

伊達:そうなのですね!すごいですね!

福田:集客もちゃんとできましたし、でもやっぱり人材というか、人の確保、教育、その部分というのはまだまだ出来なくて、色々な企業さんもそうでしょうけど、本部も、もしかすると「そんなんや」と思いますけど、そういう部分で今後やっぱり継続発展していくためには、不可缺少なことやと思うので、過去に困ったエピソードというよりは、実際(今)困ってるんですけど(笑)、今後やっぱりそういうのを解決していくというのは課題です。そこはやはりミッションとしてあると思う。

伊達:採用に関しては、要件や資格など厳しい部分もありますね。

■人材確保の難しさ

福田:そうですね。要件もありますし、それだけではなく、安心して利用してもらうためには人材教育という部分はやり続けないとダメなのかなと思っています。

伊達:例えば人材教育で工夫されているところとか、方針みたいなところはお持ちですか?

福田:全くないです!そんなステージに行ってないですよ、まだ。行ってないんですけど、無いのは無いんですけど、会社とは何か?とか、福祉の人とか、介護の人が多いんですけど、その人達ってあまり分かってはいないう部分があって、何が分かっていないかという「企業とは何か?」という概念。それがそもそも分かっていないで、どういう風に会社って成り立っているのか、ただ子どもを見てたらいいんでしょ、とか、じゃあその子どもはどこから来てるの、どういうマーケティングをしているの、どういうブランディングしているかとか、色々あるじゃないですか。そういうのを分かっていないんで、だからとりあえずうちも理念とかいうのは、あまり作ってなかったんですが、理念が何やねん、みたいな感じやったんですけど、やっぱり会社としての思いなどは今後は明確にして発信して、人集めじゃないんですけど、共感してくれる人に来てもらって、一緒に働いてもらいたいなという想いは僕の中にはあります。

伊達:なるほど。福祉や教育のような分野で働いておられる方で、企業としての観点をお持ちの方がなかなか少ないということですね。

福田:少ないですね…例えばただ「子どもが大好きです!」とかね。そんな小学生やん、みたいな(笑)。そういう感じなんで。

伊達:企業で働いた経験が少ない方は、そういう立場に立って考えることが難しいのかもしれないですね。

福田:はい。そういう人でもいいんですけど、やっぱりうちの会社がしっかり教育できる、最初はそれでも全然いいですね。だから教育できる環境などは、会社としては努力していかないと、ダメだなと思っています。

伊達:なるほど。それでは次に、先ほどビジネスモデルが役立ったというお話を頂きましたが、本部から提供させて頂いたもので、他に役に立ったものはございましたか?

福田:ブランディングの一環ですけど、当然パンフレットとか、毎月送ってくれている教材とか、そういう部分はやっぱり一から作れ!って言われるとなかなか難しい部分があるので、企業としてのスタートアップに使わせてもらうのはかなりありがたかったです。

■良い意味で裏切られた

伊達:そうなのですね、ありがとうございます。ちなみに、開所の前と後で、ギャップはございましたか?

福田:僕は未経験だったので、全く何も知らないといった中で、障がいを持っている人って、何十年も前の先入観があったのですが、実際には全くそんなことはなくて、そういう部分で良い裏切りじゃないんですけど、すごくやりやすい、面白い部分がありました。

伊達:実際に障がいをお持ちの方と関わる部分で、面白を感じて頂いているのですね。

福田:まあ、最近はあまり(現場に)入ってないんですけど、でも保護者の方からもそんなに大きなクレームもないですし。

伊達:それはきっとお教室がしっかりされているからですね。

福田:いえいえ(笑)。コミュニケーションをしっかり取っていたら、クレームらしいクレームはないですね。

■情報発信に工夫を

伊達:逆に、こんなはずじゃなかった!みたいなことはありますか?

福田:こんなのを言つていいのかわからないんですけど、僕の事業所は大阪では一番最初にやっていまして、開所前は本部が来てくれなかったんですよ。

伊達:そうだったんですね…!失礼いたしました。

福田:まあいいんですよ(笑)。いいんですけど、そこ辺のサポートも最近、鈴木さんがやってくれてるんで、いいんですけどね。あとは、まとめみたいのがあったら有難いんです。

伊達:まとめ、とおっしゃるのは…?

福田:例えば色んなメルマガとか、発信しててくれるじゃないですか、あれって結局ぶつ切れなんですね。1年間なら1年間で、まとめサイトじゃないんですけど、1年間こういうことがあって、こういう問題があって、こういう風に解決したとか。例えば本部のほうでADHDに関して

こういう風なデータを取ったとか、それでこうなりましたよ、とか。元々は科学的根拠がある運動遊びです、裏付けがあります、という謳い文句なので、ただそれってやっぱりどんどん改善していった方がいいと思うんです。それに対しての結果、アプローチして、こういう風になった、どんなアプローチしてこうなったというのがやっぱり欲しいんですね。そしてそういうのを保護者や、世間にPRしていかないと、今不安に思っていることって最初で止まっているんじゃないか?と思います。やっぱりどんどんPDCAサイクルで回していくないと良くなるっていかないので。例えば運動遊びをして、じゃあどうなったの?どんなところが改善されたの?という部分を、それが科学的根拠じゃないんですけど、どういう部分がいいよねとか、悪いよねとか、という形で具体的に分かりやすく情報発信、まとめて配信してくれると思います。

伊達:なるほど。弊社に対するご要望ですね。

福田:だいぶあります(笑)。

伊達:色々工夫して、作り上げながらやっている途中ですので、そういったご意見は大変有難いです。

■現場も巻き込んだプランディング

福田:あと他にあるのは、ブランディングという部分で『こどもプラス』として、もうちょっと世間に発信していくことは必要かなと思います。それはブランド力を高めるために。別にそれは本部だけでやるわけではなくて、加盟店を巻き込んでやったらいいと思うんですよね。例えば地域に対して発信するとか、何でもいいと思いません。発信していかないと。

伊達:今計画していることで、ニュースレターの発行というのがございます。まだ計画段階なのですが、改めてご案内できればと思います。次に、黒字に転じたタイミングや、軌道に乗ったとお感じになった時期はいつ頃ですか?

福田:全然赤字ですよ。月次は黒字になりましたけど、トータルは赤字ですよ。軌道というか、手応えを感じた、いけると思ったのは3ヶ月くらいです。

伊達:2店舗目を考えられたタイミングと一致していますね。店舗を増やして、これでやっていこうと思われたということですね。

福田:数字的にはあれですけど、これで続けようと思ったのは大体3ヶ月くらいです。それくらいから、ちゃんといかなあかんなあ…と。

オーナーインタビュー

福田憲照さま



伊達:なるほど。先ほど教育が必要というお話を頂きましたが、スタッフの方のケアで心掛けていることはございませんか?

福田:職員だけのbingo大会を計画しています。賞与とは別で、今回ちょっと売り上げが良かったので、皆に還元してあげたらいいかなと。正職員だけじゃなくてパートさんとかに対して、大きい額じゃないんですけど、税金が引かれないbingo大会をやろうとしてます。色々考えたんですけど、結婚式の二次会のようなbingoが頭の中に一番出てきたので、これでいいかと。商品は現金です。現金がいいやろ!と(笑)。少ないですよ、ちょっとですが、そんなんがあったほうが何かおもろくないですか(笑)?

伊達:それは楽しそうですね(笑)!

福田:楽しいかどうか分らないんですけど(笑)、やっぱりそういうのとか、あとは僕が現場にいないことですね。

伊達:えいないことですか?

福田:僕がいたらうるさいから、ないようにしたら自分から考えて企画したりとかしてますね。どうすれば保護者の方が納得するかとか、職員だけで考えています。

伊達:あえてオーナ様が事業所にいない時間を作るということですね。

福田:ずっといられたら鬱陶しいでしょ(笑)?間違ひなく鬱陶しいです(笑)。

伊達:なるほど…(笑)。次に、社員教育で取り入れていらっしゃることはありますか?

福田:たまに僕が個別に話をするとか、月次報告はやってますよ。管理者2人と、僕とで。そこで目標の数字であったりとか、体験者数に対して契約数の割合がどんなのか、その辺は全部数字の話になります。全部数字を出して。そういう会議をすることは徹底しています。どこもやっていることだと思いますけど。あとは、ブログとかかな。ブログとかで、開所当初は教室の様子とかを写真に撮って、今日はこんなのしましたとか、おやつはこんなのを作りましたとか、そういう感じやつたんですけど、そうじゃなくて、もっと有意義な情報を発信しろと。

伊達:例えばどんなことですか?

福田:例えば、ADHDについてとか、教室のマットの色と自閉症スペクトラムについてとか、仮説を立ててこういう

お子さんがいるときの対処法とか、うちの教室ではそれに対してこういう取り組みをしてるとか、こういう風に子どもの表情が変わったとか…。

伊達:それは弊社の直営でも参考にさせて頂きたい内容ですね。

福田:でもメルマガで来てるじゃないですか。だからああいうメルマガを参考にして(笑)、どんどん参考に!と言って(笑)。うちで書いたように。

伊達:ただのブログではなくて、読み物として読み応えがあるようなものにされているのですね。

福田:そうそう。やっぱり情報発信していかないとだめじゃないですか。

伊達:そうですね、大事ですね。

福田:ある程度の規模の事業所ならどこも結構やってるでしょう、そういうこと。

伊達:では差別化を図っていらっしゃるんですね。

福田:差別化を図るというか、ネットって良くないですか?例えば、「自閉症 困った」とか、「小学生 女の子 療育」とか、そのワードまわりを検索したら、しっかりブログさえ書いていたらそこそこ上位に表示されるんじゃないですか。

伊達:そうですね。

福田:やっぱりそういう部分では情報発信が必要やと思いますけどね。

■ネットワークの力(人の繋がり)

伊達:なるほど、ありがとうございます。あと、思いがけず集客につながったエピソードはありますか?

福田:えっと、うちに勤めてて辞めた人が、相談支援事業所に入って、いっぱい紹介してくれたりとか(笑)。

伊達:(笑)そうなんですね!

福田:自分が働いてたからよく分かってるんでしょうけど。あとは、相談支援の人と食事に行ったりとか(笑)。

伊達:地道な営業活動のよう。

福田:営業活動というか、一種の暇つぶしやないですけど(笑)。ナンパみたいな感じです(笑)。

伊達:(笑)女性だったんですか?

福田:女性をターゲットに(笑)。おっさんは相手にしない(笑)。

伊達:なるほど(笑)。それで集客につながりましたか?

福田:うん。結構紹介してくれた。

伊達:そうですか!なるほど。ご飯を食べに行けばいいんですね(笑)。

福田:そうそう。送り迎えをしてあげたりとかですかね(笑)。

伊達:え!本当ですか?え?

福田:そうそう。運転でけへん人ともいるじゃないですか。でも紹介してくれたりとか、教室をモニタリングして、いつ行きたいとか言ったら、迎えに行くわって。

伊達:それは相談支援事業所の方ですか?

福田:そうそう。

伊達:へえ、そうなんですね!

福田:そういうのとかしてあげて仲良くなったりして。あとはやっぱり口コミとかですかね。今利用されている方の口コミとか、知り合いの人を連れてきてもらったりとか。

伊達:保護者同士のネットワークもかなり強いですよね。

福田:そうですね。

■今後の課題と要望

伊達:次に、福祉の視点から見た今後の課題や希望はありますでしょうか?

福田:閉鎖的かなとはすぐ思ってて。今回も児発管の要件が変わったりとか、なかなか外から(新規で)入りづらい状況になっているとか、メルマガで強度行動障害支援者研修ってあったじゃないですか。あれにうちのスタッフが2名申し込んだんですが、2名とも人数が一杯で受講できなかったんで、昨日大阪府に電話してご意見を言ったんですけど(笑)、やっぱり役所は縦割りというか、それはめちゃくちゃ痛感しているというか、その度にご意見したくなるんですよ(笑)。

伊達:恐らく事業所が飽和状態になっているのもあるのでしょうか。

福田:そもそも考え方方がお役所なので、ご意見というものは伝えられないんですけどね。あと、福祉といつても細分化していくと色々あるじゃないですか。だから全て出来るか、というと出来ないので、しっかりとターゲットを絞って絞って、その人たちに対して自分らが出来ることをやっていくこと。重度の人はうちでは厳しいので、何でもやろうとせずに、見極めるということですね。徹底的にということです(笑)。そうじゃないと絞れないのと、体験でも色んな人が来てくれるんですけど、断ります。



伊達:こちらからお断りをすることがありますね。

福田:わざとじゃないんですけど、あえて断ったりはしています。伊達:そのほうが提供できる療育の質は上がっていくかもしれないですね。

福田:そうですね。子ども達が楽しくやるのが大前提なので、求めている人がいるので、うちはうちで出来ることをやろうと。あれもこれもしないということです。福祉の観点って言われると、それが合っているのかどうかは分からないですけれど。あまり難しいことは分からぬんで(笑)。

■経営面での展望

伊達:それでは、経営の視点から考えて、今後の展望はございますか?

福田:産業別でいうと、福祉ってまだ伸びていくんじゃないかなと思っていて、衰退産業に入っちゃうとダメじゃないですか。しんどいというか、相当のパワーがいるので、だからそういうので、子どもがどうなのかは分からないんですけど、これからは就労支援であったりとか、そういう部分が社会的に意義があるとは思いますね、一人当たりの単価として変わらなければ。ビジネス的にですよ。ビジネスは単価×人数という方程式しかないんで。どんな業種でも。

伊達:今後就労支援なども考えていらっしゃいますか?

福田:もちろん。B型やるって言ってませんでした?去年の年末に言ってたじゃないですか。

伊達:はい。FCとして提供できるように準備を進めております。

福田:そこ辺の結果報告とかが欲しいんです。僕が思ってたんが、東京のホテルで会議とかやったじゃないですか(笑)。こんな言葉は失礼ですけど、はっきり言って知っていますよ!あんなん(笑)。何の決定もない、何もない中でやって、参加費用を支払って、何のフィードバックもないのはどうなのかなと思って。あんなんやったら招待してくれ!って話ですわ。有意義じゃないですか。参考になりましたけどね。だってロイヤリティいっぱい払ってるもん。払ってますよね?うち(笑)。

伊達:はい、頂いていると思います。

福田:そやから、それは言うとてほしいわ(笑)。

伊達:かしこまりました(笑)。

福田:そんな感じですかね。書けます(笑)?こんなで。あえて辛辣な言葉使っていいですよ。あえて。

伊達:おしゃってなかったような言葉を(笑)。

福田:そう。あえてね(笑)。

伊達:ありがとうございました。