



フランチャイズビジネスの原理原則

見澤直人 長谷川興産(株) 管理部次長

2001年5月長谷川興産入社、加盟店支援(スーパーバイザー)として任に就く。2004年10月加盟店支援課課長、2008年1月管理部次長(直営部兼務)。

当社は1997年2月に設立。2000年3月には自社で蓄えたノウハウを元にハウスクリーニングの「おそうじ本舗」をフランチャイズ展開し、現在は約800店舗全国展開しております。2002年2月には高齢者福祉サービス事業「有料老人ホーム運営」に参入、2004年12月には靴・バッグなどの皮革製品をクリーニング、トータルエステする「靴専科」をフランチャイズ展開、首都圏を中心に現在58店舗展開しています。直近では家事代行サービスの「メイドサービス」や住宅の床や水周りのコーティングサービスの「マイスターコーティング」等、常に変化するお客様の生活スタイルや社会環境を先取りし、社会的に存在価値のある新しい事業を創造するため、日々、努力しております。私たちが取り組んでいく事業は、単なるビジネスとしての利益追求のみではなく、根幹にあるテーマは「人と人のつながり」です。どんなに科学技術が進歩しても変わらないもの「人と人の結びつき」「人が人のために何かをする」。それこそがサービス産業の基本であり、未来永劫変わらないビジネスの本質だと考えております。当社の経営理念は「感動を売る 満足を売る」です。感動や満足を提供する企業は数多く存在しますが、売る(お金をいただく)となると、感動・満足をしていただくには相当のサービス力、人間力等が問われます。常に高い志と意識を持ち、理念共同体である加盟店と共に、より良いサービスを追求していきます。

今回、「フランチャイズ経営士講座」に参加し、感じたこと、学んだことを何点かお伝えさせていただきます。フランチャイズビジネスも「原理原則」を理解することが何よりも大切なことだと思います。分かっているようで分かっていないことが何と多いことか……痛感しました。私は現在、管理部にありますが、以前は加盟店支援(スーパーバイ

ザー)をしておりました。多くの加盟店オーナーを支援し、若干の自信もありましたが、改めて本講座を受講し考えを改めさせられた点があります。例えば、新規出店が続くと、加盟店支援をされている方は一度は同じように考えたことがあると思いますが、「新規出店ではなく、すべて既存店のみの支援に注力した方が良いのではないかな…等々」、私もそのような会議、会話をしていたことを思い出します。しかし、本来、チェーンオペレーションの目的は、「規模利益の追求」であり、店舗拡大は必須のことです(拡大ではなく膨張してはいけません)。その中でどのような仕組みが作れるのか、そこにフランチャイズ本部としての競争力が生まれると思います。このような例を見ても分かりますが、実はフランチャイズビジネスの原理原則、本質を理解せずに加盟店支援をしていることも多いのではないのでしょうか。そのように考えると、改めて体系的にフランチャイズビジネスを学べる場や講義は本当に必要ではないかと強く感じました。

また、参加している方の考え方やモチベーションの高さ、向上心等には強く刺激を受けました。社内にいるだけでは感じられない環境に身を置くことも、成長のためには必要でしょう。ただ、講義を聴くだけではなく、色々な議論を通じて進められていきます。自分の未熟さに気が付くことが出来れば、次回の講義までには必死で勉強します。そのような環境が更なる成長へと繋がっていくのでしょうか。それぞれ各企業でご活躍している方たちばかりですので、臆することもありましたが、話を聞けば聞くほど、同じ悩みや思いがあることにも気が付きました。

自らの成長を強く望む方や、改めてフランチャイズビジネスを体系的に学び直したい実務家の方など、フランチャイズ業界で働く方には是非、資格取得を目指していただければと思います。