

# 働く女性が安心して頼める家事のパートナーを目指して 10周年を迎えた日本初の家事代行サービス

「働く女性が、笑顔で“妻”も“母”もできることが家族の幸せ」と志し、  
日本初の家事代行サービス「ベアーズ」を夫婦で起業した高橋ゆきさん。  
今年10周年を迎え、個人の顧客にとどまらず、社会全体のあらゆるニーズをとらえて急速に広がり、注目されている。

## 株式会社ベアーズ 専務取締役 高橋ゆきさん

1969年東京生まれ。短大英文科を卒業後、IT関連企業に就職。その後、出版社で広告営業。24歳で結婚し、26歳の時、香港の商社に転職し夫婦で香港へ。PRマネージャーとして現地に4年間滞在。帰国後、99年(株)ベアーズをご主人と共に設立

**香港で働きながら、家事と子育て  
メイドサービスの素晴らしさを体感**

起業のきっかけは、香港滞在中に自ら利用したメイドサービスだ。香港の商社で働きながら第1子を出産し、周囲に勧められてメイドを雇うことになるものの、当初は他人を家上げるの？家事にお金を払うなんて？といった、とまどいや後ろめたさがあったという。「でもそんな不安はすぐに吹っ飛びました。5歳年上の彼女(メイド)は育児や人生の先輩としても頼りになり、おかげで私は自分らしく働くことができました。何より笑顔の妻、母親でいられ、感謝の気持ちでいっぱいでした」とその素晴らしさを語る。

4年後に帰国し、日本でメイドサービスを探すが見つからない。ハウスクリーニングの会社に頼めば「窓掃除の時に雨が降ってもペランダの洗濯物は取り込んでくれない。家政婦さんを頼んでも、担当が代わる度にイチから我が家の家事を教え込まなければならぬ」。ストレスで眉間にシワがより、笑顔も消えて……。そんな高橋さんを見て、現在の社長であるご主人が「これからは女性が結婚して、出産してもいきいきと働く時代。そんな頑張る女性を応援する。新しい産業をつくらう」と決意。1999年に会社を設立、自宅を事務所し夫婦二人で手回りのチラシのポスティングからスタートした。

**仕事、結婚、子育て、介護：  
大変なときこそ笑顔で過してほしい**

今でこそ違和感なく受け入れられている

**60歳以上のスタッフを4割から6割へ  
顧客満足だけでなく「働き手の満足」も**

現在、「ベアーズレディ」と呼ばれるスタッフは2300人、社員は約70人を抱える規模に成長した。同社の強みは質の高いサービスへのこだわりだ。「家事代行の仕事を経験している人も多いが、本当のホスピタリティがわかる人によってほしい」という考えから、技術研修だけでなく、マナーや思いやりのある立ち居振る舞いなど、徹底した独自の研修を用意。教育の責任者は高橋さんだ。時には同業者の社長を集めて、業界全体のサービス向上のために話をすることもあるという。

また今後は、60歳以上のスタッフの雇用を現在の約4割から6割まで高めようとしている。「家事や育児経験も豊かな60代以上のおふくろの知恵や気配りは、共働きで子供を持つ30代〜40代の女性にとっても、ますます

「家事代行」という言葉は、実は高橋夫妻が名付け親。当初は周囲の理解も得られず、金融機関も融資してくれなかったという。

「私は家事や育児を放棄しろと言うのではありません。ただそれらに押し潰され、心ゆとりがない状態では、女性から笑顔が消えてしまう。現代の女性は、妻であり、母であり、社会の働き手。そんな女性が、一度きりの人生でいざという大変なときに安心して使えるサービスが、今の時代だからこそ誕生したのよと、ずっと訴え続けてきました」

転機が訪れたのは、立ち上げから6年後の2005年、次世代育成法が施行されたところ。「ワークライフバランスという言葉が浮上し、仕事と子育ての両立を支援する環境の整備が求められました。フレックス、産休は当たり前、だれかが家事・育児をサポートしてくれないかというニーズが高まったんですね」

百貨店や生命保険会社など、家事代行サービスを企業自体の社会的メッセージや付加価値とする提携が進み始めたのもそのころからだという。働く女性に限らず、男性にとっても仕事と育児や介護の両立は切実な問題だ。社員向けの福利厚生としてベアーズと契約する企業は200社を超えているそうだ。

2007年10月には、ユニバーサルサービスを提唱するファミリーマートと提携し、コンビニで手軽に家事代行サービスのチケットが購入できるようになった。チケットをギフトとして贈られることで「利用のきっかけと大義名分が欲しい」といった主婦の声にもこたえることができるという。

愛されるサービスになると思います」

今の団塊世代の女性は、新たな生きがいや社会の接点を求めており、求職のニーズも多いという。もともと働く女性の味方でありたいと願う高橋さんは、そんな団塊の女性たちの新しい働き方に期待している。

「ちょっと体調を壊したり、孫が生まれて忙しくなったりすると、みな責任感が旺盛なので、会社に迷惑がかかるからと、すぐに辞めたいというんですが、私は止めるんです。お客様だってライフスタイルが変わる中で大変な時だけベアーズを使ってくだされればいいのと同じで、あなたたちも働けるときだけ、自分の力をよそ様のために使えばいいだけなのよと。それをマッチングするのがベアーズの仕事です」。10周年を迎えた今、「初心に戻って、お客様だけでなく、働き手の満足度も高めた」と語る高橋さんの新たなチャレンジはすでに始まっている。



「花を見て美しい、流れ行く雲を見てすてきねと思える。働く女性はそんな心のゆとりを大事にしてほしい」と語る、ベアーズ専務取締役・高橋ゆきさん。主婦、2児の母でもある

**仕事とプライベートの両立をサポート  
家事代行サービス**

掃除、食事の支度、子供の送り迎え、洗濯、アイロン掛けなどあらゆる家事をオーダーメイドで行う家事代行サービスのパイオニア。東京本社ほか、神奈川支社、大阪支社を開設。人気のプランは、ほとんどの要望をカバーし、不在宅でもサービスが可能な「デラックスメンバー」週1回3時間(月額約5万円)や隔週1回3時間(月額約3万円)など。主婦に限らず、OLの利用もある。

<http://www.happy-bears.com>



スタッフ教育に力を注ぐ高橋さん。「家事代行サービスは、これからの社会に必ず根付いていく産業だと思うので大切に育てていきたい。リーディングカンパニーとして、雇用とその教育には大きな責任を感じています」