



株式会社 イプニー  
代表取締役

## 柳 玉珉

柳社長は、常に「みんなにいい方法」を追求し続けている。  
お客様はもちろん、スタッフ、そして会社にとって、何が「みんなにいい方法」なのか。  
お客様に、よりクオリティの高いサービスを提供することで暮らしをサポートする。  
スタッフたちが長く働ける職場環境を作る。  
それが、結果として会社の成長へとつながっていく。  
社長が追求し続けているのは、多くの人々が生きる上での「みんなにいい方法」なのだ。

「多くの方々に関わる身として、  
皆様にとって『いい方法』を追求し続けたい」

# お客様にとって本当に良いサポートを—— 暮らしを支える家事代行サービス業者

東京・多摩地区を中心に、家事代行サービスや整理収納サービスなどを手掛けている『イブニー』。その細やかで丁寧な仕事で、着実に実績を重ねている。本日は、そんな同社を牽引する柳社長のもとを、タレントの島崎俊郎氏が訪問し、お話を伺った。



代表取締役  
柳 玉珉



company data

株式会社 イブニー

東京都国分寺市西町 5-21-25-303  
URL : <http://www.ipuny.net>

## SPECIAL

——まずは、「イブニー」さんの業容から。

2011年に創業し、家事代行・ハウスクリーニングや整理収納サービス、引越し・梱包・開梱サービス、生前整理・遺品整理などを手掛けています。2017年には法人化を果たし、同年には多摩地区で初めて家事代行サービス認証を取得しました。

——柳社長は、何故この業界に入られたのですか。

気がつけば、と言いますか。生きるために必死になる中で出会ったのがこの仕事だったのです。私の経歴からお話しさせていただきますと、幼いころは人見知りで、そんな自分を変えたいと思っていました。18歳で生まれ育った愛知から東京に出てきて、出版社の事務職に就き、資料室で働くように。そこで、今につながるたくさんの方のことを学びました。中でも、日本の図書館でよく使われている日本十進分類法はとて勉強になりましたね。日本十進分類法は、簡単に言うと来館者が本を探しやすくなるために本を分類する方法です。スーパーなどの店舗でも分類法はあり、どこにどの商品があるのかをお客様が分かりやすいように配置するというものになります。

——言われてみれば、スーパーによって商品が探しやすい所とそうでない所とありますね。

ええ。お客様が探しやすいのに越したことはありませんよね。資料室勤務では、この分類法を含めて多くのことを学ばせていただきまして、それが今の整理収納業務の基本となっています。

——それが現在の事業につながっているんですね。その後はどういった経緯で現在の事業を？

結婚して3人の子どもの生まれると、家族を守るために必死に働く日々が始まりました。最初は成功報酬型のテレホンアポイントの仕事に就き、トップの成績を取めることができました。しか

し、勤めていた営業所がなくなることになり、次に就いたのがゴミ回収業を手掛ける会社の営業だったのです。主に飲食店などの事業所のゴミや産廃ゴミを扱っており、その新規顧客を開拓していました。その中で、徐々に自分が出せるようになっていって、外に出て人と関わることが好きな自分に気がついたのです。

——バリバリの営業職だったわけだ。男性社会だったでしょう。

そうですね。だからといってひいきにされるようなこともなく、男性と同じように働いていました。ノルマも厳しかったのですが、逆にそれが良かったと思います。自分にはノウハウがありませんでしたから、とにかく他の人よりたくさん訪問しよう、と必死でした。その後、引越し会社の営業職に転職しましたが、そちらでも同様でした。現場では怒鳴られることもありましたが、それだけ現場の方々の責任感が強かったのだと思います。でも、この経験がなければ今の私はいません。過去に私を鍛えて下さった方々には、感謝ばかりですね。

——同じ土俵に立ち、人一倍努力を重ねてきたんですね。素晴らしいと思います。

いえいえ、正直に言うと、必死だったから他に何をしようとか、迷うとか、そういう考えさえも起きなかったのです。最初に独立した時も、独立しようか悩んでいる同僚の背中を押して、引越し会社をスタートしました。私自身もともと独立を志していたので、良い経験になったのです。とはいえ、資金から何もかもゼロの状態。小さなアパートを借りて、営業職をしながら、電話対応や事務方の仕事までこなし、目まぐるしい日々を過ごしていました。その会社が軌道に乗ったのを見届けてから、改めて一人で独立に踏み切ったのです。

——そして、今に至る、と。

ええ。ただ、当初は何の業種で独立するのかを迷っていました。引越し業は自

## INTERVIEW

分に合っていると思っていたので、その経験を素地にして自分ができることを、と考えていたのです。そして思い至ったのが、家事代行サービス業でした。今後、高齢者が増えること、女性の社会進出が進むことを確信していました。また、引越しの営業をする中で、お客様が荷造りをこちらに依頼するか悩んでいる時に「私共に荷造りを依頼するという事は、体力と時間を買うということ」とご説明していました。そのことを思い出し、「これからの時代、体力と時間を買うビジネスが良いのでは」と考えたのです。

——確かに、家事代行を頼むことで、他にできることが増えますよね。

おっしゃる通りです。家事を頼むことで、子どもたちと話をしたり、一緒に過ごしたりする時間が増えるでしょう。家事は他の人に頼めるけれど、親にしかできないことはたくさんあります。その時間を大切にしてほしいのです。そして私たちは、その時間を生み出すための責任があります。私は、過去の営業経験から、仕事の契約を取ってくるだけではなく、現場の人が作業して、私とお客様との打ち合わせ通り無事に遂行され、気持ちよ

く費用をお支払いいただくまでの責任があるということ学びました。せっかく業者に依頼したのに、お客様が余計な時間を割くようなことがあってはいけません。ですからスタッフには、お客様にとって本当に良いことは何なのかを常に一番に考えるように伝えています。目の前の作業だけではなく、先々まで見た時に、お客様のためになる仕事をするのが、本当の親切であり、私たちの責任なのだと思います。

——お客様を思ったその姿勢、素晴らしいと思います。最後に、今後の展望についてお聞かせ下さい。

フランチャイズ化を目指しています。多摩地区は、東京の中でも交通の便が良いほうではありません。なので、小さな拠点がたくさんあったほうがいいんです。今後はこの地域の方々のお力になればと考えています。また、女性の起業を応援したい、という目的もありますね。

私の役目は、お客様、スタッフ、会社、皆にとっていい形を作っていくこと。生きていく上で、「みんなにいい方法」を、これからも追求し続けていきたいですね。  
(2021年6月取材)



タレント

島崎 俊郎

## 暮らしをサポートすること

▼対談の中で、柳社長は何度かお子様方への思いを口にする場面があった。3人の子を育てるため、必死に仕事に打ち込んできた社長。その当手を振り返って「幼いころには、寂しい思いをさせてしまったかもしれません」と語る。続けて社長は、「でも、当時の頑張りがなければ、子どもたちを大学に行かせてあげることができなかった。だから後悔はしていません」と自身の思いを口にした。

▼そんな経験があったからだろうか。家事代行サービスのスタートには、母親としての思いも込められていた。「家事は人にお

願いできること。家事代行サービスを利用することで、親にしかできない子育てをしてあげてほしい」と社長。そして、そんな親子の大切な時間を作り出す立場であることへの責任を、社長は何よりも重く感じている。「この仕事は、お客様の家の中に入り、生活に深く関わります。だからこそ、本当にお客様のためになる仕事をしなければなりません。ただ『分かりました』と作業をするだけではいけないのです」——お客様の生活の中に入り、その暮らしをサポートする。その仕事の重要性を、社長は誰よりも理解しているのだ。

after the interview

明るくて、ハキハキとした印象の柳社長。その行動力や、苦勞をいとわない姿勢は本当にすごいと思います。そんな中でも、ただひたすらに上だけを目指すというわけではなく、お客様を思う気遣いの心をお持ちであることが感じられました。そんな社長に、きっと多くの方が信頼を寄せられていることでしょう。