

# 特別企画

新春対談

## 対談完全版

目指すは、  
“感動”を届ける  
唯一無二なサービスカンパニー

— 「コア・バリュー」を軸に パートナーと共に学び、成長し、喜び合える企業へ —



*HOKEN SOKEN*

株式会社保険総合研究所。

# 特別企画

## 新春対談

株式会社ルビー  
代表取締役  
**辻本 龍晃**



株式会社保険総合研究所  
代表取締役  
**清岡 義教**



清岡：奈良でクリーニングといえば、圧倒的な知名度を誇る「ルビー」さんではないでしょうか。今や近畿圏で約300店舗を経営され、日本でも5本の指に入る企業に成長されています。お父様から受け継いだ古き良きものを残しながら、経営革新に果敢に挑まれている姿は、同じ経営者として非常に刺激を受けます。

辻本：ありがとうございます。当社はクリーニングの会社ですが、クリーニングをただするのではなく、クリーニングを通してお客様に“感動”を届けるサービスカンパニーでありたいと思っているんです。

清岡：それは、クリーニングに出したものが綺麗になる喜びとは別に、お客様に“感動”していただけるようなサービスを提供するということでしょうか？

辻本：その通りです。綺麗に仕上げてお返しするのは当たり前、ルビーではさらに、パートナー（※）一人ひとりが独自に考えた心のこもったサービスをプラスすることで、“感動”をお届けしようとみんな頑張っています。サービスの内容はスタッフに任せているので、マニュアルもないんですよ。

清岡：だからこそ、「コア・バリュー」を柱とした社員共育（教育）を重要視されているんですね。

辻本：そうなんです。サービスの在り方や働きかたを含め多様性を認め活かすためにも、組織としてのしっかりと軸

は無くならないよう、「コア・バリュー」という共通の価値観を1200名のパートナー全員と共有しています。このコア・バリューがあることで、パートナーたちの自由で個性豊かな発想や行動を信頼し、任せることができます。



清岡：なるほど。実は弊社も「安心・信頼・感動をお届けできる会社であり続けたい。」

と、経営理念に“感動”を掲げています。保険もクリーニングと同じで、何かが起こった時にしっかりと対応させていただくことは当たり前なんですね。その前に、お客様のニーズやリスクに合わせた保険設計の段階でいかに的確なプランをご提案できるかが腕の見せどころなんです。弊社は保険代理店としては珍しく昔からチームでお客様を守る文化があるので、相乗効果で感動を生み出したいと思っています。

辻本：いかに“感動”を届けるか、清岡さんとはいつもお会いした時に熱く語りっていますよね。例え最初は小さな「ありがとう」だとしても、やがて大きな「ありがとう」が生まれてそれが“感動”に繋がり、結果、唯一無二な企業になれると確信しています。

### まずは、パートナーたちの幸せありき 顧客満足度はその結果として上がることが大事

清岡：私は、辻本さんのパートナーに対する思いにいつも感動するんです。教育ではなく、「共育」という言葉を使われているところにも愛を感じます。

**辻本 龍晃（つじもと たつあき）**  
株式会社ルビー 代表取締役

1976年奈良県生まれ。学生時代は、野球やゴルフに青春を注ぐ。1995年に父が経営する株式会社ルビーに入社。スポーツで養った根気を武器に、何事も200%燃え尽きる覚悟で一からすべての仕事に携わる。2016年、代表取締役に就任。現在は、社員を大切にしてきた父の想いを受け継ぎ、新たに「コア・バリュー」という共通の価値観をパートナーと共有し、企業だけでなく、働く人が共に成長できるよう「社員共育」に力を入れている。

# 特別企画 対談完全版

辻本：コア・バリューをつくったのも、決して売上げが目的ではないんですね。ルビーをただ働くだけの会社ではなく、人間性を磨ける「共育」の場にしたいんです。パートナーと共に自分自身も学び成長し、圧倒的なサービス文化を築き上げていった結果、それが自分たちの喜びに変わる、そんな会社になりたいなあという思いではじめましたが、今まさに形になってきました。

清岡 まずはパートナーの幸せありきというお話をいつもされていますよね。とても共感する部分があります。

辻本：顧客満足度ももちろん大切なのですが、まずは働く人たちが先だと思っています。エンゲージメントを上げることによって結果としてサービスが向上し、顧客満足度が上がることが大事なんです。自信がなく人付き合いも苦手だった子が、キラキラ目を輝かせて変わっていく姿は本当に見ていて嬉しいものですよ。働く喜びは自信につながりますから。

清岡：素敵ですね。実際コア・バリューではどのようなことを掲げているのですか？

辻本：「素直になろう!」「自分から始めよう!」「思いやりを育てよう!」「信頼される人になろう!」「自分を磨き続けよう!」「【ぶらす♥One】のサービスで～感動を届ける～」の6つですね。週に一度コア・バリュー朝礼があるのですが、その週に特に意識して取り組むコア・バリューを選んで、そのコア・バリューに対してどのような行動を意識的に行っていくのか、お互いが宣言し合って有言実行していく場にしています。

清岡：例えば、「素直になろう!」でも、人によって素直の受け止め方が違いますよね。

辻本：その通りで、お互いの思い違いを解消する場にもなっています。自分の意見をはっきり言うことも度が過ぎればわがままになってしまいますよね。だからこそ、素直ってどんなこと？謙虚さや何かあった時にありがとうやごめんなさいをきちんと言えることだよね、と確認し合うというか。成長していくことの源は素直さだと思っているので、パートナーたちがいつもその心を忘れないように、一番はじめに掲げています。

清岡：私自身も5年前に会社の規則や福利厚生を見直したのですが、社員一人ひとりが能力を発揮でき、なおかつ会社を成長させていける体制は経営者がつくっていかなければなりません。会社が大きくなれば、当然スタッフ全員に目が行き届かなくなりますから、良きリーダーも必要になってくる。コア・バリューは、辻本さんと同じ志でパートナーの方々を導いてくれるリーダーの育成にも役立つと思います。

辻本：組織はリーダーによって決まると言っても過言ではないですから、コア・バリューがしっかり身に付いているリーダーの後ろ姿みて、パートナー全員が当たり前だと思える環境を整えていくことが私の仕事だと思っています。

## ずっと安心して働ける 環境づくりを推進

清岡：先ほどパートナーの満足度というお話がありましたが、福利厚生にも力を入れていらっしゃいますね。先日も何か社員を守るために福利厚生はないかと探されていて、それならとLTD制度(長期障害所得補償制度)をご紹介させていただきました。

辻本：万が一、病気や怪我で働けなくなった場合に、健康保険では補いきれない分を補填できる保険だと聞いてぜひ取り入れたいと思いました。プラスでパートナーの家族に介護が必要になり、働けなくなった時にも保障がおりるようにカスタマイズしていただきました。当社は9割以上が女性ですから、家庭の事情でやむを得ず退職される方もいるんですね。今回、ずっと安心して働いていただける環境づくりを一步進めることができました。

清岡：介護付きのLTD制度は、日本で初めての導入企業なんですよ！



辻本：私もびっくりです(笑)。LTD制度を会社が取り入れるとそれを下地にパートナーがプラスでカスタマイズできるので、すごく喜んでもらえました。日本の会社の99%は中小零細企業だと言われていますから、福利厚生で社員の人生を守っていく意識が広がっていくことは、大事だと思います。

## 奈良は宣伝ベタなだけ 本当は、ものすごいポテンシャルを秘めている

清岡：御社にとって、奈良という土地はいかがですか？

辻本：水が綺麗で土地も広く、クリーニング会社にとっては最高の場所です。感謝しかないですね。

清岡：地の利を活かしたサービスもできそうですね。今後は宅配クリーニングにも力を入れていかれるとか。

辻本：都心部に比べ土地の広い奈良には、お預かりしたお洋服などを保管しておくスペースが充分にあるので、冬物を春にお預かりして、冬前にお返しする保管サービスを4月に始めました。お客様はかさばる冬物をしまう必要がなくなりますし、私どもは閑散期の夏場に順次冬物をクリーニングできるので、仕事の平準化にもなり、パートナーたちの働き方改革にも役立っています。当初、年間3000名ほどのお客様の獲得を目指していたのですが、半年で達成できたんですよ。

清岡：すばらしい！

辻本：最近はじめた月額制のクリーニングサービス(!同封チラシ参照)も好評で、早々に枠が埋まりそうです。お送りする袋に詰め放題なので、つめればつめるほど1枚の単価がお安くなるという(笑)。

清岡：お得ですね～(笑)。先日のイベントの優勝賞品に協賛で出されたクリーニング券もすごく好評でしたね。家に持ち帰った時に奥様方も喜ぶと思います。

辻本：あれば嬉しいですね。2020年からは、革製のバッグや靴の色補正や修理、布団の丸洗いなどもはじめる予定です。全国のクリーニング難民をなくしたいという目的で始めた事業なので、売上げにこだわってはいないのですが、宅

# 特別企画 対談完全版

配という形だからこそ、コア・バリューのある当社のプラスαのサービスが活きてくると思います。実際、自主的にお詫びのお手紙を直筆で書いたパートナーもいますし、逆にお客様からお礼のお手紙をいただいたパートナーがいるなど、心の通ったやり取りが生まれています。気持ちのこもったあたたかなサービスは、必ず人から人へと伝わります。宅配クリーニングは、まさに今までやってきたことの集大成だと言えますね。

清岡：しかも、日本全国のお客様を相手に奈良という土地に新たな雇用を生み出す大きな可能性を秘めた事業ではないでしょうか。

辻本：奈良府民と言われるように、大阪や京都に働きにできる人がほとんどなのですが、奈良が好きだから奈良で働きたいと思っている人もたくさんいるんですね。私はそういう方たちと一緒に仕事がしたい。宅配クリーニングであれば、全国から奈良に仕事を持ちこむことができるので、奈良に貢献することができると思うんです。

清岡：分かります。私も奈良に本社がありながらも大阪や東京に事務所を置いているのは、新しい文化や人と出会うことで学んだことを奈良に持ち帰って、奈良の企業さんや働く社員さんに伝えることによって、いい効果をもたらしたいからなんです。

辻本：まさに同じ気持ちですね。奈良って年齢を重ねるにつれて「ええとこやなあ」って素直に言えるようになるというか、歴史もあり、いい会社も実は多いのに宣伝ベタじゃないですか。そういう会社が本気で声をあげていくと、会社が元気になって、そこに雇用が生まれて、果ては奈良自体が元気になるすごいポテンシャルを秘めた県だと思うので、私たちと一緒に頑張っていきましょうね。

清岡：いやあ、本当に辻本さんとお話すると、学びになり、刺激になります。こういう関係をずっと続けていきたいですね。

辻本：もう学びがないからと見捨てられんように頑張ります(笑)。

清岡：いえいえ(笑)。これからもいろんな人を巻き込みながら、魅力ある奈良を語り合う機会をつくっていきましょう。今日は楽しいお話をありがとうございました。

辻本：こちらこそありがとうございました。

※ルビーでは、スタッフ全員のことを心を込めてパートナーと呼んでいる。

