

お客様と、ご家族の人生に

伴走するようなサービスを。



株式会社ハンディネットワーク インターナショナル 代表取締役

春山哲朗 氏

トップは こう見る!

難病により、首から下の運動機能を全廃しながらも、医療・介護ビジネスのトップリーダーとして活躍した、故・春山満氏。その遺志を継ぐ、株式会社ハンディネットワーク インターナショナル代表取締役 春山哲朗氏にお話を伺った。

高林 御社のホームページを見ましたがマーケティングの発想、市場から求められているものをどんどん提供していくというスタンスが見て取れました。

春山 我々はニーズという言葉をよく使いますが、ニーズの裏側に存在するウォンツを掘り起こせというのが先代（故・春山満前代表取締役）からの教えであり、実践していかなければならぬと考えています。ニーズは日本語に訳すと「必要」。それに対してウォンツとは、何かが欲しいという感情。「欲

求」と訳すことができるものです。物質的にはほとんどのものが揃っていると云つていい現代社会においては、ニーズを追求するだけでは足りない。お客様が「欲しい」と感じる付加価値を加えたサービスを提供するというのが、我々の考え方です。

高林 マーケティングにおいて、我々はどうしても目に見えるニーズを意識を向けてしまう。満ち足りないという感情の裏にある、より本質的な欲求に訴えかけるべきということですね。

春山 どの業界においても、その世界において常識とされている範疇に発想が留まってしまうことはあると思うんです。我々の業界で言えば、介護保険の適用内で何とか考えようという常識。でも実はその外側にこそ、本当にお客様が求めているサービスの手があるわけですね。

識の外の部分にこそ、ウォンツを探り出すヒントがある？

春山 こういう業界だから、業界の常識ではこうだからという考えに漫然と捉われていては、我々は言わば常識に騙されるわけです。現場でお客様と接する中で、こういうものが求められているのかという気付きを得ることも大事です。常にオープンマインドで事の本質に触れていくという姿勢こそ、ビジネスチャンスに繋がっていくものだと思います。

高林 では、御社の事業の中で見出されたウォンツとは？

春山 介護福祉という位置づけで事業を展開していく中で、高齢者向けのマーケットを改めて精査してみると、全て介護保険適用内の商品に留まっていけるという現状があるわけです。そこにウォンツを見出すことは難しい。介護保険外の商品にこそ、ウォンツを掘り起こ

す余地がある。その事例の一つとして我々が取り組んでいるのが、「グッドタイムトラベル」という旅行サービスです。

高林 その内容について、詳しく教えてください。

春山 旅行のプランニングから手配まで、私どもで手掛けさせていただくサービスになります。一番のポイントが、介護が必要なお客様のために、弊社の教育プログラムを修了した「トラベルケア アテンダント」という、介護のプロフェッショナルが付き添いをします。例えば「泊二日の旅行であれば、丸二日間。旅行期間中に介護サービスを提供させていただく形になります。」

常識とされている範疇に捉われない。その外側にこそ、ビジネスチャンスがある。——春山哲朗

- 【会社沿革】**
- 1985年 全国で初めての障がい者と高齢者・家族関係者のための「障栄福祉情報センター」を設立
 - 1987年 有限会社春山商事を設立
 - 1988年 全国初の福祉のデパート「ハンディコープ」を大阪市に開業
 - 1991年 総合ヘルスクエア業「ハンディネットワーク インターナショナル(HNI)」を設立
 - 1995年 有限会社春山商事を増資・改組の上「株式会社ハンディネットワーク インターナショナル」と改称
 - 2005年 オリックス不動産株式会社(旧社名:オリックスリアルエステート株式会社)と共同出資で高齢者住宅運営会社「オリックスリビング株式会社」を設立
 - 2010年 株式会社紀伊國屋書店と業務提携 紀伊國屋書店店舗内にHNI商品特設コーナーを設置
 - 2012年 春山満のレギュラー番組 MBSラジオ「若者よ、だまされるな!」が日本民間放送連盟賞 近畿地区 ラジオ教養部門 最優秀賞受賞
 - 2014年 春山哲朗のレギュラー番組 MBSラジオ「失くしたものを数えるな!大丈夫や〜!」がスタート
 - 2015年 “あきらめていた「家族旅行」を、もう一度。”をコンセプトとした旅行業「グッドタイムトラベル」をスタート
- 【春山哲朗プロフィール】**
- 株式会社ハンディネットワーク インターナショナル 代表取締役 春山哲朗
- 1985年 春山満の長男として生まれる。高校を卒業後、ハワイの大学へ留学。その後アメリカネバダ州のUniversity of Nevada, Las Vegasへ編入。
 - 2007年 春山満からビジネスを学ぶため、(株)ハンディネットワーク インターナショナル入社。
 - 2012年 同社 取締役に就任。
 - 2014年 代表取締役に就任。
- 著書に「脳から血〜でるほど考える!!」(週刊住宅新聞社)「若者よ、だまされるな!」(週刊住宅新聞社)がある。



Handi Network International

より本質的な欲求、「ウォンツ」に目を向け、新しいビジネスを開拓していく。——高林応樹

春山 先ほど、敢えて「介護保険外の商品」という言い方をしましたが、よく「介護旅行」という言葉も使われています。私としては、その表現には魅力を感じないんです。お客様に純粹に「旅行」を楽しんでいただくためのサービスに、あくまでオプションとして介護というものを付加している。最良のときを過ごしていただく「グッドタイム

トラベル」という名前には、そういう思いも込められていますし、その付加価値にこそ、ビジネス拡大につながる可能性が秘められていると考えています。

高林 先代の春山満氏は、難病と闘いながら「車いす社長」として多忙を極める中、年に3度のご家族での旅行を欠かさなかったそうですね。

春山 現代の旅行スタイルに目を向けると、アクティブシニアと呼ばれている年代の方々が、積極的に旅を楽しんでいます。しかしながら、70代を過ぎると、旅行に行きたいという意欲はあっても、実行される方が少なくなってくるわけです。お年寄りを連れての家族旅行は大変だ、あるいは家族に負担がかかるから、ちょっと遠慮しておこうというように。

高林 一方で、今の時代の70代と云えば、大変お元気な世代だという印象もあります。

春山 「あきらめていた「家族旅行」を、もう一度。」というキャッチフレーズを付けさせていただいていますが、要介護者に向けてという部分を中心に据えるのではなく、我々はいくまでも家族を支えるサービスを提供する。それは旅行という一つの形を取りながら、お客様とご家族の人生に伴走するようなものでなければなりません。そういう思いは強く持っています。

聞き手：株式会社イー・ヴォイス
代表取締役 高林応樹