

ランキング上位に選ばれるホームページの作りこみには自信があり、最初の数か月はパソコンとにらめっこする日が続いた。すると努力のかいあって遺族から徐々に依頼が入り始め、そのうち有力メディアもそのユニークな事業形態に注目。大手紙やテレビなどにたびたび取り上げるようになり認知度が飛躍的に向上し、全国から見積もり依頼が届くようになった。当初の目標だった東京支店はもちろん北は北海道から南は福岡まで全国に拠点を持つ日本初の遺品整理業者としてその名を知られるようになったのである。

著作のヒットで全国にファン

事業が急拡大したときに問題となるのが人材の確保である。ましてや手がけているのが遺品整理。死後から時間が経過して発見された孤立死の場合、ウジムシやハエの駆除や死臭の脱臭、血液や体液が付着している室内の清掃や消毒などもしなければならぬ過酷な現場だ。そうした業務を難なくこなせる優秀なスタッフの確保が事業を継続できるかを決める試金石ともいえるが、吉田社長はそのハードルも乗り越えた。『遺品整理屋は見た!』(2006年、扶桑社)をはじめ、自らの経験を綴った著作を立て



多くの著作がありテレビドラマ・映画化されたものも



無償配布している「おひとりさまでもだいじょうぶノート」。希望者は、郵便番号・住所・氏名・年齢・性別・電話番号・希望冊数(1冊または2冊)をはがきに明記の上、下記住所まで申し込む。
※はがき以外の申し込みは受け付けない。
(申し込み住所)
〒143-0011
東京都大田区大森本町2-4-22-501
キーパーズ有限会社本社宛

続けに出版したことで「遺品整理業」という仕事の知名度が上がり、「キーパーズで働きたい」という若者が全国に出現するようになったのだ。いまでは社員募集に応募する人のほとんどが吉田社長のファンだという。キーパーズが行っている事業そのものに心打たれた社会貢献意識の高い人材が手を挙げて集まってくるわけだから、入り口の時点ですでに雇用のミスマッチを防いでいる。入社後に理想と現実の落差に戸惑う新人もいそうだが、そうした心配も不要だ。

「おひとりさま」でも大丈夫
よりよいサービス提供を追求する経営者としての手腕を発揮しつつ、最近では社会問題となっている孤立死について公の場で積極的に発言する機会も増えてきた。社会福祉協議会や教育機関、自治体、企業などからの講演依頼が後を絶たないという。

「遺品整理業は、現場がひどければひどいほどお客さまから『ありがとう』と感謝される仕事ですが、若い人はこんなに喜ばれる経験をほとんどしていません。ですから依頼者からの心のもった感謝の言葉がどんどんやる気につながり、人間性の成長にもつながるのではないのでしょうか。現場がづらいから辞めたという社員はこれまでに一人もいません」

吉田社長は今後、これまで以上に社員教育に力を入れていくつもりだという。言葉づかいや接客の水準を引き上げ、さらに質の高いサービスを提供することで、「価格は高くてもやっぱりキーパーズにお願したい」という顧客が集まる圧倒的なブランド力を形成するためである。

「高度成長のバラ色の人生を生きてきた高齢者の方が過去を振り返ったとき、見落としてしまっていたものに気付くでしょう。彼らは努力によって自由と便利を獲得しました。それは立派なことですが、一番煩わしい人間関係の重要性を忘れてしまった。講演に来ていた人たちには、『10代や20代など若い世代のためにももっとお金を使って交流してみてもどうですか』『世話になってもらえるよう周囲と人間関係を構築したほうがいいと思えますよ』などと呼びかけています」

吉田社長は、孤立死を避け遺族に迷惑をかけないで死を迎えるために必要なことをコンパクトにまとめた冊子『おひとりさまでもだいじょうぶノート』を無償で配布する活動もはじめた。遺品整理業のプロならではの実践的なアドバイスが評判を呼び、配布数は10万部を超えたという。

(取材協力・税理士法人無十ノ本誌・植松啓介)