

「お客さまのお困りごとと解決」を軸に、 事業を拡大してきた

布団販売業で創業し、現在はリネンサプライをメイン事業に据える玉川繊維工業所。2023年で100周年を迎える同社の関口会長、梅森社長に、長寿企業の秘訣を聞いた。

「お役に立ちたい」が創業者精神

――創業者は女性だと伺いました。

関口会長 大正12年（1923）に、私の祖母の関口リカが布団の小売商をはじめたのが玉川繊維工業所の創業です。関東大震災の折、被災された皆さまのお役に立ちたいという思いで、自転車にリヤカーを付けて布団を載せ、一枚一枚売って歩いたのです。そこから布団の製造販売、さらにリネンサプライへと、事業が拡大しました。

――現在の主力事業であるリネンサプライとは、どのような事業でしょうか？

梅森社長 弊社で所有するシーツや枕カバーといったリネンを、クリーニングサービス付きでお客さまにお貸しする事業です。鉄道会社やホテル、病院等に寝具やリネンをレンタルし、使用後に回収してクリーニングを行い、また貸し出す事業です。

――布団の小売・製造販売を行うなか、リネンサプライをスタートしたきっかけは？

関口会長 一番のきっかけは、1964年の東京オリンピックです。それまでもお取引があった国鉄（現在のJR東日本）が、オリンピック開催の都市開発にともない、寝台車のシーツやカバーをクリーニングする工場を閉鎖することになりました。そのタイミングで「玉川さんでクリーニングできませんか？」とお声をかけていただき、洗濯工場を新設してクリーニング事業をはじめました。その後、鉄道以外の企業からもご依頼をいただくようになり、しばらくして病院向けに寝具類一式をクリーニング付きでレンタルするビジネスを



関口雅章氏

株式会社玉川繊維工業所
取締役会長



梅森文寿氏

株式会社玉川繊維工業所
代表取締役社長

立ち上げたのが、リネンサプライ事業の原点ですね。

喜んでもらった結果「売り上げ

—— 関口会長は入社してからずっと、リネンサプライ事業に携わってこられたのでしょうか？

関口会長 いやいや、まず布団販売の事業を担当し、しばらくして難燃性の素材開発に携わるようになりました。

開発のきっかけは、鉄道の寝台車における火災を防ぎたいという、お客

さまの声があったからです。綿を難燃剤に浸して

乾かし、燃えにくくする研究から始まり、それをもとにフェルトのような素材を開発しました。いまの商品で言うと「パイルトン」が相当します。

私はそちらの事業担当で、リネンサプライは当時社長だった父の管轄でした。

—— 主力事業よりもイノベーション事業を担当されていた、という感じですね。



背もたれに取り付けられた白いカバーも提供している(小田急ロマンスカー車内)

関口会長 スマート

に言えばそうですね(笑)。ただ、難燃性素材開発のきっかけは「寝台車の火災事故を防ぎたい」という、お客さまのお困りごと。根本的な玉川織

維工業所の姿勢は、イノベーションというより、お客さまのお困りごと解決なのです。リネンサプライもそう。国鉄のご担当者が悩んでいたから、じゃあ洗濯工場をつくりましょう、となった。自分からニュービジネスとして、リネンサプライや難燃性素材を開発しようという発想ではなかったわけです。

—— 御社がお客さまに選ばれ続けてきた理由も、お困りごとを解決する姿勢にあるのでしょうか？

関口会長 そうですね。優先順位が一番が「儲けよう」ではなかったことが、よかったのかもしれない。儲けるために仕事をするのではなくて、人の役に立つ、人に喜んでもら

優先順位が一番が「儲けよう」ではありませんでした



教育の充実とDXで人材確保へ

—— 昨今ほどの中小企業も、人材の確保に苦労しています。人材の面で工夫されていることはありますか？

梅森社長 やはり弊社でも、人材の確保は経営課題の一つですね。これに関連して行っているのが、社内教育制度の強化です。

私が2008年に入社した際に感じたのは、玉川に限らず、中小企業のスキルアップはどうしても自己研鑽に頼りがちだということ。リソー

うことを一生懸命やっていたら、結果として売り上げが伸びて利益が出るようになる。お客さまのお困りごとを真摯に受け止めて、それを解決するサービスや商品をつくるなかで、信頼が醸成されたのだと思います。

スに頼りがちだということ。リソー

感覚的ではなくデータを見て仕事をしようと話しています

スの少ない中小企業では仕方がないことですが、やはりそれでは限界があります。そこで弊社では、技術の向上や資格取得に必要な教育を会社で体系的に学べる環境づくりを行っています。最終的には単純な年功序列ではなく、技術や資格を持っている人は、若くてもやりたい仕事にチャレンジできる組織にしたいですし、そうしないと新たな人材は集まらないと考えています。

さらに、業務改善にも力を入れています。そもそも人が集まらない時代ですから、無人化までは難しくとも、まずはできる限り業務を効率化して、少ない人数でも成り立つ組織にしていきたい。そのなかで、いわゆるDXも導入しています。

—— 具体的には、どういった場面でDXを導入なさっていますか？

梅森社長 例えば、工場で何分間にどのくらいの量のリネンがクリーニングできているか、自動でデータを取得できるようにしたり、取得したデータをオンラインストレージを使って



「コロナで人々の衛生意識が高まったことで、従業員のなかに『自分たちの仕事が社会の役に立っているんだ』という自信が芽生えました」(関口会長)

社内で共有して業務改善に活かしたり、ウェブ会議のツールを導入して……といった具合です。従業員とは、感覚的ではなくきちんとデータを見ながら、仕事量や価格設定の改善をしよう、と話し合っています。営業だけではなく、製造現場の



1日に5~6万枚、さまざまな種類のリネンに対応している(群馬事業所クリーニング工場内)

従業員にも、その感覚がもう身に付いています。本当の意味でのDXはもつと違うものを指すのかもしれないが、まずは業務の改善や効率化を目的にDX導入がスタートした、という段階です。

——人手不足の時代に合わせて、会社を変革されている最中ですね？

梅森社長 そうですね。いまの時代、人材はさまざまな業界の企業を比較して、より働きやすい企業を選びます。玉川繊維工業所も労働環境をより良いものにして、まずは従業員が「働いていてよかった」と思える職場にしたい。究極的には従業員の子どもに「玉川で働きたい」と言ってもらえるような、そんな会社になるのが一番だと思っています。

「睡眠」をプラットフォームに

——最後に關口会長、これまでの経営を振り返っていかがでしょうか？

關口会長 経営理念である「愉快な

生活の創造と果敢な挑戦」、この一言に尽きると思います。

「愉快」という言葉には、気持ちがよく楽しいことはもちろん、快適や



「働いてよかった」と従業員が思う会社になりたい

爽快といった意味も込めています。玉川は布団の販売から始まった会社ですから、「睡眠」を一つのプラットフォームとして周辺のサービスを創造することで、お客さまの愉快な生活を実現していきたい。例えば、安眠には清潔なシーツや枕カバー、香り、光も音も温度も大事ですね。そう考えると、弊社にできることは無数にあると思うのです。

——今後、お客さまのどんなお困りごとを解決していきたいですか？

關口会長 正直いまは利益を出すのが難しいのですが、家庭用リネンサプライに力を入れたい。こう言うと、高級で贅^{ぜいたく}沢なサービスだと感じる人が少なくないかもしれませんが、ご家庭でシーツや布団・まくらカバーを洗濯乾燥する大変さにお困りの方はたくさんいらっしゃいます。そこを玉川が解決していきたいですね。

トイレのウォシュレットだって、元々は誰も善し悪しのわからないものだったのに、使ってみたら快適で、今となつては各家庭にあつて当たり前文化になりました。もちろん、それをいかにやるかは大きな宿題ではありますが、同じように家庭用リネンサプライも、文化にできると思っています。

株式会社玉川繊維工業所

【本社】東京都世田谷区松原 3-40-7 パインフィールドビル6階

【創立】1923年8月

【従業員数】168名(2021年2月1日現在)

【事業内容】リネンサプライの企画及びサービスの提供／業務用・個人用衣類及び寝装品のクリーニング／寝具のリース及び乾燥サービスの提供など

【グループ会社】株式会社玉川ホールディングス、株式会社東北たまがわ、玉川繊維販売株式会社、株式会社九州たまがわ、GUAM TAMAGAWA COMPANY LIMITED.

きらぼし銀行 代田支店会員