

2023年版

知的資産経営報告書

ホスピタリティからはじまる価値の創造



目次

1.	代表挨拶	2
2.	経営哲学	3
3.	事業概要	4
4.	沿革	5
5.	業務フロー	6
6.	商流	7
7.	人的資産	8
8.	組織資産	9
9.	関係資産	10
10.	現在価値創造ストーリー	11
11.	経営環境	12
12.	将来ビジョン	13
13.	将来価値創造ストーリー	14
14.	あとがき	15

■ハウスキーピング専門会社として

弊社は、日本国内でも数少ないホテルハウスキーピング専門会社として2000年に設立し、現在まで関西を中心として、数々のラグジュアリーシティホテル、ビジネスホテルを受託して参りました。ホテル客室清掃とは『誰でも出来る、お掃除業務』ではありません。専門性の高い知識、高い技術力・スキルを必要とする『おもてなし』です。『客室はホテルの顔』と言われて続けて来ましたが、その現実を取り巻く環境の厳しさは益々激化しており、この業界の誰もが肌で感じていると思います。

一方でゲストは、何日も前から計画を練って期待に胸を膨らませてチェックインされます。又、ビジネスマンはハードな仕事を終え、安らぎを求めてチェックインされます。環境が厳しくなっているとの理由で、この期待を裏切ることはいけません。

弊社は長年培って来た経験に基づき『独自に開発したマネジメントシステム』を講じる事で『雇用、教育の安定化・SKILL』『高いクオリティの提供・QUALITY』『適正価格の実現・PROFIT』を具現化して参りました。今では、ハウスキーピング専門会社として高い評価を頂いております。

今後「リップスカンパニー」のブランディング化を推し進めていき更には、ハウスキーピング業のリーダー的役割を担い、業界の品質向上と待遇改善、地位の確立を目指し、社員一同これまで以上の努力をもってご要望にお応えしてまいります。

■知的資産経営報告書の作成にあたって

弊社は、人と人を活かす仕組みが強みとなっており、事業の全てが「見えない資産＝知的資産」によって成り立っているといっても過言ではありません。そのため、事業規模を拡大していく中で、『独自に開発したマネジメントシステム』を永続的に運用していくこと、「リップスカンパニー」のブランディング化が課題となっています。今回のプロジェクトを通して、弊社の見えない資産＝知的資産を棚卸しした上で、当社のビジョン、ミッション、バリュー実現のため、今後の指針として活用いたします。



株式会社リップスカンパニー

代表取締役社長 林 幸海



■Vision（未来像）

ホテルハウスキーピング業界において、品質とシステムで高い評価をいただき、北海道から沖縄まで、直営とFCによる事業所を全国展開している。

■Mission（私たちの使命）

- 常にお客様に感謝される、商品とサービスを提供するプロ集団となること。
- 品質マネジメントシステムを確実に運用し、顧客満足度の高い商品を提供すること。
- 業界全体の品質向上を牽引する役割を担うこと。

■Value（行動指針）

- 常にこの仕事に誇りと自信をもって働きます。
- 常に挨拶と笑顔を絶やしません。
- 常に周りに対する気配りを忘れません。
- 常に礼儀正しい行動をします。
- 常に技術を磨く努力をします。



事業概要

■ハウスキーピング事業



リゾートホテル・高級シティホテル・ビジネスホテルのハウスキーピング業務受託。ビルメンテナンス会社様へのハウスキーピング業務コンサルティング及び業務代行。ホテル様への、稼働率強化・オペレーションシステム構築・ハウスキーピングシステムの再構築と提案を致します。メンテナンス会社様への、客室清掃受託における実践的教育・指導のシステム構築と定着化を図っていきます。

■消毒・除菌サービス



リップスでは、本業であるホテル専門ハウスキーピング事業を通じて要望の多い、除菌・消毒作業について、蓄積されたノウハウをもとに科学的根拠をお示しできる除菌剤を使用することで、日々の安全安心を得ることができる除菌・消臭・抗菌・消毒サービスを提供いたします。

■ビルメンテナンス事業



ビルメンテナンス
(管理・日常清掃・定期清掃業務受託)
ハウスクリーニング・マンション清掃管理
(日常清掃・定期清掃業務受託)
オフィス・レジャービルの日常清掃・定期清掃・営繕業務、ハードフロアー・カーペット洗浄・大理石研磨を受託いたします。

■エステティック事業



ホテル客室内での訪問エステティック
(創業15年の実績を基に、ゲストケアをさせていただきます)
エステティックサロン運営 (フェイシャルケア・ボディケア・英国式リフレクソロジー・カイロプラクティック)
コスメティック販売・エステティック機器販売・健康食品販売



年代	出来事や知的資産との関わり
1986年1月	大阪市中央区にてアパレルメーカーリップスカンパニー設立。
1990年11月	現在地に本社屋建立し、大阪市より会社移転。
1990年12月	アパレル小売事業部設立(4店舗の直営店運営を行なう)。
1995年08月	エステティック事業部設立(本社屋にて業務開始)。
1999年04月	ホテル客室清掃整備業務開始。
2000年08月	株式会社に改組。 設立当初より掃除の科学を重視した従業員教育と文書化を実施。ホテルに関する十分な知識はまだなく、ホテル客室清掃整備業務に市民権を認められていないと感じ、悔しい気持ちがあった。
2003年01月	ビル・マンションの管理・定期清掃業務開始。
2004年7月	藤田観光総支配人(現富田顧問)がクライアントになる。 当時クライアントだった富田顧問は林社長の気持ちと考えに共鳴する。
2008年10月	シティホテル専門のハウスキーピング業務受託業者として教育システム・メンテナンスシステムの確立を行う。 同時にコンサルティング開始。
2010年～	今までのやり方を変え、徐々に組織をつくりあげる。 林社長はブレインマネジャーとして現場に出て、朝4時から夜2時まで365日働いた。この期間が10年以上続き、少しずつ利益がでてくるとともに、ノウハウを積み重ねてきた。忙しい中でも毎月月末にスタッフ50人に対して研修を行い、それが定期的に考え方をまとめる機会となった。 外国人を積極採用し、パワーと生産性が上がったが、品質に問題があった。文字ではなくビジュアルを中心にしたマニュアルをつくるなど、外国人に教育するノウハウ(文字ではなくビジュアル化)教育の仕方、指導の仕方を研究した。
2018年12月	LIPS.本社ビル増改築完成。 年間3～4件受注していたが、2018年に急増し12件受注した。10年間組織をつくり上げるとともに、ノウハウを蓄積してきたことで受注増に対応できた。
2019年07月	LIPS.2ndビル完成。研修センター併設。 林社長は、自分たちの事業が清掃ではなく、ハウスキーピングだということをわかってもらいたい、ホテルと対等の立場で話をしたいともやもやしていた。ホスピタリティとは何かを伝えられるホテルは少ないという気持ちから、ホテルを一から勉強していった。これまでのノウハウを文章化し、教育プログラムを構築していった。 一方で、社長の気持ちは高まるが、周りがついてこなかった。ホテルからのイメージもお掃除屋さんから変わってくれなかった。「客室は顔」という言葉があるにもかかわらず、軽んじているホテル側に疑問を持ち、毎月スタッフを集めて教育した。自分たちのあるべき姿とは何かを考え続け、クライアント(ホテル)と同じ立ち位置でゲスト(ホテルのお客様)が満足することにたどり着く。
2020年2月	塚下氏が顧問に就任。 製薬会社に勤める医薬品の専門家であり、中学大学の同級生、塚下顧問が社長の考え方に共鳴し、入社する。コロナ化で消毒の必要性が出る中、その医薬品の知識や経験で活躍する。
2021年2月	新型コロナウイルス感染症対応 消毒事業開始。
2021年6月	新型コロナウイルス感染軽症者宿泊療養施設(大阪府・奈良県)消毒清掃を受託。
2022年4月	富田氏が顧問に就任 クライアントであり、藤田観光の総支配人であった富田氏が顧問に就任し、社長がつくりあげてきたノウハウを分解し、歯車をひとつずつ吟味して組み合わせISO9001に沿った仕組みを構築した。富田氏はホテル側、アウトソーサー側双方の視点を持ち、バックヤードから考えて仕組みを構築することができる。
2022年10月	公式ホームページをリニューアル
2022年11月	LQMSをプレスリリース

STEP

作業の内容やこだわりのポイント、関連する知的資産

アウトソーシング検討 ハウスキーピング・業務調査

1



業務委託をご検討の際は、お気軽にTEL・FAX・Emailにて弊社へお問い合わせください。その後はクライアント様ご訪問によるヒヤリング及び事業所の視察をさせていただき、ご要望を取り入れたプランニングを作成いたします。対等なパートナーとして、当社の理念や考え方を共有し、ご理解をいただくようお願いしています。

組織資産：リップスカンパニーのMission（私たちの使命）

受託前の 作業仕様書・作業概要書作成 によるプレゼンテーション

2



ハウスキーピングにおける管理面と作業効率面アップのご提案、品質アップとコストパフォーマンスを図るご提案、また、過去のハウスキーピング受託実績に基づいた新たなご提案をさせていただきます。そのうえでお見積り書の作成をいたしますので、収支概況の見直しができます。

組織資産：スタンダード仕様書をベースにホテルごとに仕様書を作成するプロセス

ご契約 ハウスキーピング 業務受託の開始

3



開業日の確認と、ご契約書の作成をさせていただきます。また、開業に向けて教育プログラム・業務推進計画書の策定、受託前OJTプログラム策定、トレーニング(教育)体制・フォロー(支援)体制を確定いたします。オープニングヘルプ体制の構築や、要員計画書の検証及び改訂、品質マネジメントの妥当性確認作業も行います。

組織資産：スタンダード仕様書をベースにホテルごとに仕様書を作成するプロセス

実施 作業手順書の作成

4



統一化されたマニュアルをもとに、作業手順を区分して文書化し、ワークフローを作成いたします。ワークフローに基づき、日々の朝礼・クロージング・コミュニケーションを確実に実行します。

組織資産：リップス・クオリティー・マネジメント・システム(LQMS)
人的資産・関係資産：LQMSを着実に実行するハウスキーピングスタッフとマネージャー・協力会社

ハウスキーピングの 知識と実践をもとに トレーニングシステムの構築

5



リップス・クオリティー・マネジメント・システム(LQMS)を基に、資格別にトレーニングシステムを構築いたします。

- ・アルバイトメイクアテンダント (ホテルワークの基礎)
- ・レギュラーメイクアテンダント (12等級～9等級別スキルチェック)
- ・リーダー及びチェッカーアテンダント (8等級～5等級別スキルチェック)
- ・スーパーバイザーアテンダント (4等級～3等級スキルチェック)
- ・マネージャー (2等級～1等級スキルチェック)

定期監査をし 改善・向上していきます

6



マニュアル「LIPSハウスキーピングの知識と実践」に従って実践されているか、管理マニュアルは各様式書類通りに機能しているかを定期監査し、品質マネジメントの妥当性を確認いたします。また、ホテルスタッフと共に定例会議を行ないながら、改善・改正していきます。

組織資産： LQMS勉強会
組織資産： 統計データ解析とフィードバック

最終顧客（顧客の顧客・エンドユーザー）

ホテルに宿泊するお客様

選ばれている理由
顧客が最終顧客に

口コミ評価1位。
綺麗さに涙が出たというお声。
ホテル=清潔感、安全というイメージ。



顧客（取引先）

20以上のビジネスからラグジュアリーまで幅広い業態のホテル

選ばれている理由
当社が顧客に

- 最高にきれい、快適なハウスキーピング（ホテル全体、建物全体の資産価値を高める）
- プリベンティブメンテナンス。汚れないように予防していく。修繕費をかけずに綺麗さを維持する。
- 大規模のホテルを1社で対応できること。資金力がある、教育できる体制がある。昔から対応していて実績がある。
- 真摯に取り組む。クライアントが欲するものをくみ取る。ポイントとなる部屋を先回りして快適にする。

選んでいる理由
当社が顧客を

- 自分たちのミッションが遂行できるホテル。当社の方針にあった顧客を選ぶ。



当社のサービス

- ホスピタリティを提供する、
- 最高にきれい、快適なハウスキーピング



協力先

選ばれている理由
当社が仕入先・協力先に

- 全国に展開して、業界を盛り上げていくという思いが共通しているからこそ、協力しあえる。

選んでいる理由
当社が仕入先・協力先を

- 当社の方針を理解し、基準を守れる。マネジメントシステムに組み込んでいる。今後は協力企業もたくさん育成する必要がある。
- 協力企業それぞれの文化も尊重しながら、リップスの考え方を取り入れてもらう。

・ ハウスキーピングスタッフ

LQMSにもとづき、ベッドメイキングやバスメイキングなど、お客様が快適に過ごせるように清掃しています。清掃における専門性の高い知識、高い技術力・スキルを培い、ゲストの方はもちろん、ホテル業界からも高い評価を得ています。ただ掃除をするだけではない、ハウスキーピングとしての質の高い清掃業務を研修で習得し、実行しています。



・ マネージャー

清掃スタッフではなく、指揮・監督するリーダーとして清掃スタッフのマネジメントをしています。具体的には、メイド・スタッフの管理や、担当拠点の運営補助、シフト管理、集計業務、従業員への指導や教育・管理等、ホテル様や状況に応じてお客様への対応もあります。いかにスタッフが働きやすく、効率よく清掃できるかを考えながら客室全体をくまなくチェックし、頭と身体をフルに稼働させています。



・ リップス・クォリティー・マネジメント・システム(LQMS)

ホテル客室清掃、共用部清掃、特殊清掃及び付帯業務の当社規定の品質基準をドキュメント化しています。協力会社含む、充実した福利厚生や資格認定基準制度などの人事制度や表彰の仕組みによるモチベーションアップに加え、日々の朝礼・クロージング・コミュニケーションホスピタリティのための仕組みです。外国人の人材もスムーズに業務に入れるように工夫しています。



・ スタンドアード仕様書を基本にホテルごとに仕様を決定するプロセス

上記リップス・クォリティー・マネジメント・システム(LQMS)には、下位規定として設計開発管理規定が存在します。新規案件を受注した際、顧客要求事項として必要な要件を満たした状態で業務を開始できるよう、事業を設計いたします。この設計については、事業所を運営するホテルサービス部のみならず、営業・品質管理・総務経理と、様々な部署からメンバーを選抜し、一つのプロジェクトとして円滑に業務が進行するために設計管理がなされています。

・ 現場からのデータを解析する情報システム管理室

紙と鉛筆と算盤が主流だった時代はとうに過ぎ去り、どのような業務であっても情報機器は必須となっています。そのため、仕事道具として最適な形で業務に貢献できるよう、情報システム管理室として専門部署を設けています。また、現場からデータを集積、グラフ化して解析し、ヒューマンエラーをなくすための分析に役立てています。ホテルの業務を熟知した当社だからこそ、分析結果を存分に活用することができるのです。

・ LQMSに基づいたPDCAサイクルを支援する品質管理室

業務を進めるうえで顧客要求事項を満たすため、品質は管理され続けなければなりません。品質管理室は、各事業所での業務について、規定通りの業務が行われているのか、その規定は顧客要求事項に適合しているのか、あるいは顧客要求事項を満たさない事象（不適合サービス）が発生した場合、その分析と是正措置及び予防措置について研究するなど、各事業所と情報を共有しながら業務を進めてまいります。

・ リップスの方針を理解していただけるクライアント

当社のハウスキーピング、どんなホテルでもご提供できるものではありません。LQMSをはじめとする「ホスピタリティを提供する」というホテル本来の価値を高めるといふ当社の方針・考え方を尊重していただけるクライアントでなければ、当社の「業界全体の品質向上を牽引する」というミッションが達成できないからです。現在のお客様は、そうした当社のビジョンやミッションを深く理解し、共にゲスト（宿泊客）の最高の喜びを提供しようという想いに溢れています。

ホテルハウスキーピング受託総数

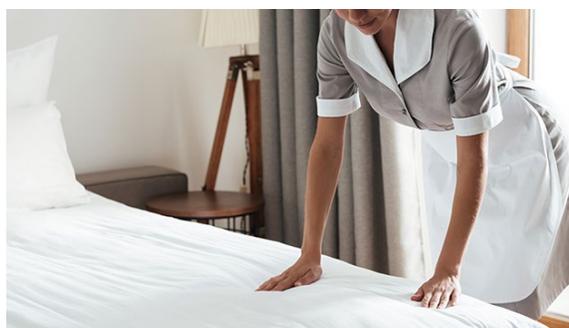
HOTEL Grade	軒数
ラグジュアリー	1
ラグジュアリー&シティ	10
シティ	8
シティ&リゾート	9
リゾート	2
ビジネス	20
total	50
受託部屋数 約	17,328

1999年4月～2023年1月 現在

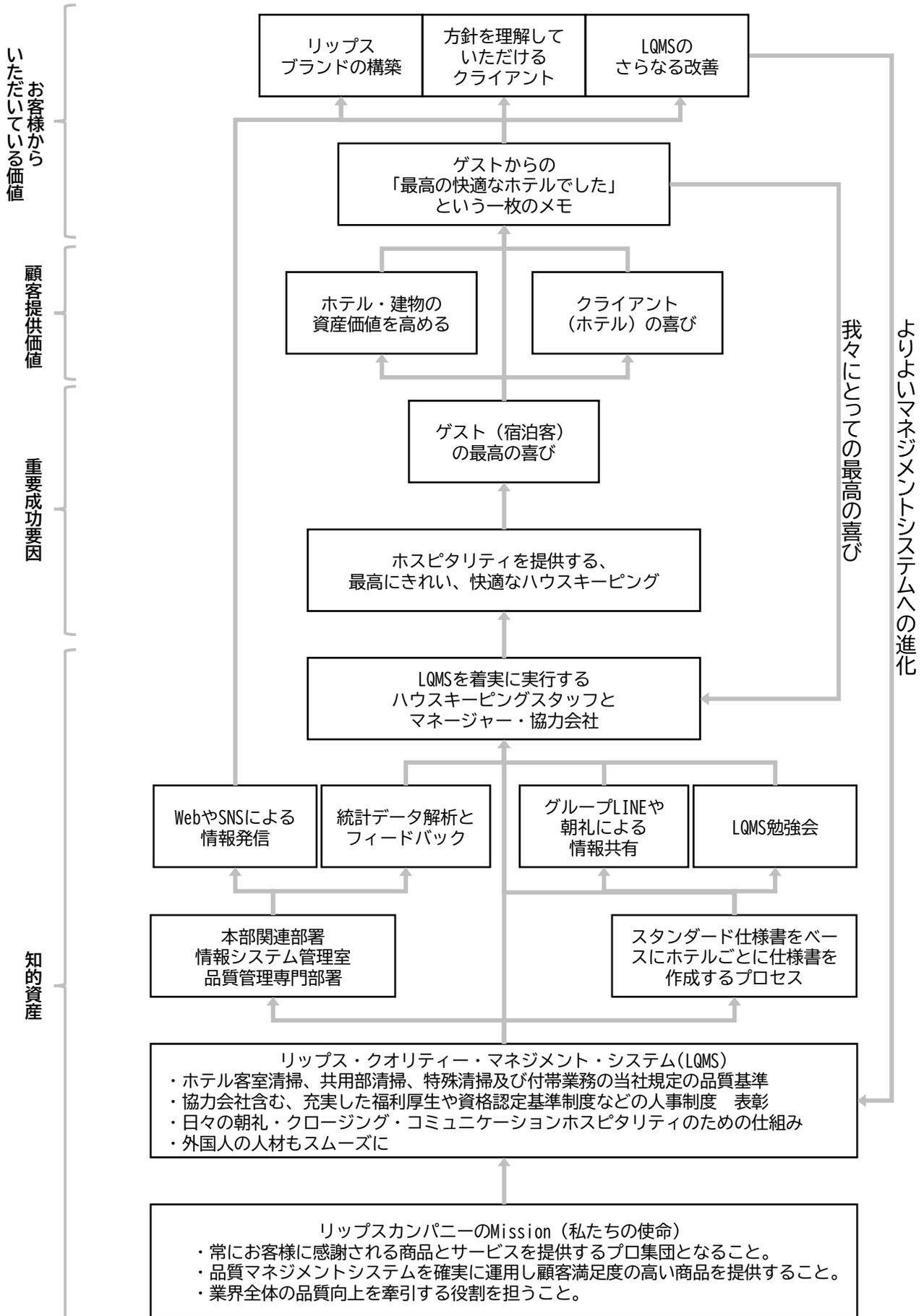


・ LQMSを理解し、着実に実行する協力会社

リップス・クォリティー・マネジメント・システム(LQMS)は、社内のみならず、外部のパートナーとなる協力会社についても、顧客要求事項を満たす点において変わりはなく、サービス基準・業務手順をはじめ、業務監査においても内部監査と同等の規定を置いて管理されます。これは、各協力会社の皆様においても、当社の品質管理についてご理解をいただいたうえで、共により良いサービスの提供を目指すことを意味しています。



現在価値創造ストーリー



・ 訪日外国人旅行者をはじめとした旅行需要の回復

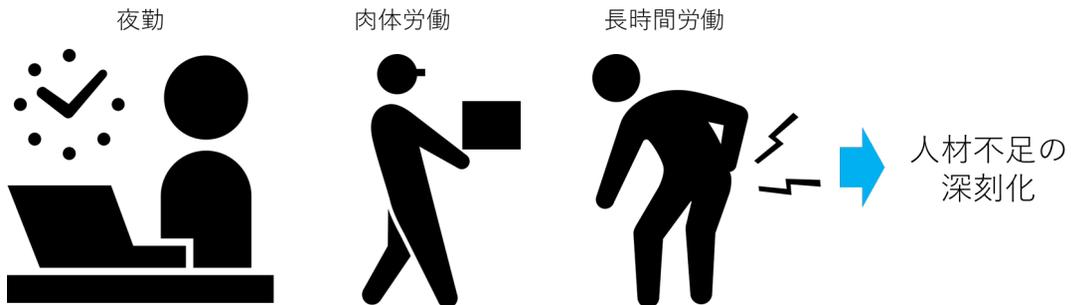
新型コロナウイルス感染症の拡大は、訪日外国人観光客の急激な減少を引き起こしました。外国人観光客の減少により、ホテルや旅館の客室稼働率が低下し、業界全体の経済的なダメージが拡大しています。今後は、新型コロナウイルス感染症の収束や規制緩和、円安等の影響によって、国内旅行者とともに大幅に回復するとみられます。



出典：日本政府観光局 (JNTO)
https://www.mlit.go.jp/kankocho/siryou/toukei/in_out.html

・ ホテル業界における人材不足が深刻化

ホテル業界における人材不足が深刻化しています。高齢化や少子化に伴い、日本の人口は減少傾向にあり、若年層の数が減少していることが要因の一つです。また、ホテル業界では労働時間が長く、仕事内容も肉体労働や夜勤が多いため、働き方や待遇に不満を持つ人が増え、ホテル業界での就職を選択しない人が増加する可能性があります。旅行需要回復とともに、人材不足の問題は今後さらに深刻化すると考えられます。



将来ビジョン

客室のレベルを上げ、ホテル業界全体の品質を上げていくことに貢献します。さらに先は違う産業へ応用し、水平展開してまいります。これからの日本は、外国人の労働力を使わなければ成り立ちません。当社の出身国ごとに細分化されたマネジメント手法は、日本全国の様々な業界の課題を解決することが可能と考えています。

① 全国初の『ハウスキーピング業 アカデミー開設』

一人のカリスマに頼らない、統一化された基準書『LQMS』を用い、ホテルの商品価値を上げる事を目的とし、「生産性と品質」の相反する仕事を同じベクトルで育成し、誇りある仕事とする為の取り組みを行います。

② 資格別検定の実施でスキルアップ(有償での資格認定証・ディプロマ付与)

ホスピタリティを提供する為の様々な仕組みを構築した『LQMS』基準書に沿って、教育を行い、そのスキル別認定資格を付与される事でモチベーションを上げ保持します。標準化されたスキルが全国展開に於いて、有利となりスキル認知が容易になります。

③ ハウスキーピング業務の一貫したデジタルシステム化(システムの販売)

求人・採用・オリエンテーション・OJTの一連の業務フローに於いて、経験値が不要となります。これにより、全国展開し易い(フランチャイズ化し易い)環境が整います。

④ 外国人管理者及びホテルマンの教育・派遣業

PDCAを回す事ができるマネジメントスタッフであれば、人種や国は関係ありません。外国人労働者の絶対数が80%を越えるハウスキーピング業での人材教育と派遣に取り組みます。

⑤ キャリアパス制度による社員のモチベーションアップ(フランチャイズ加盟事業)

リップスカンパニーで積み上げた経験・知識が、キャリアパスによって、更なる拡充がなされるように図ります。

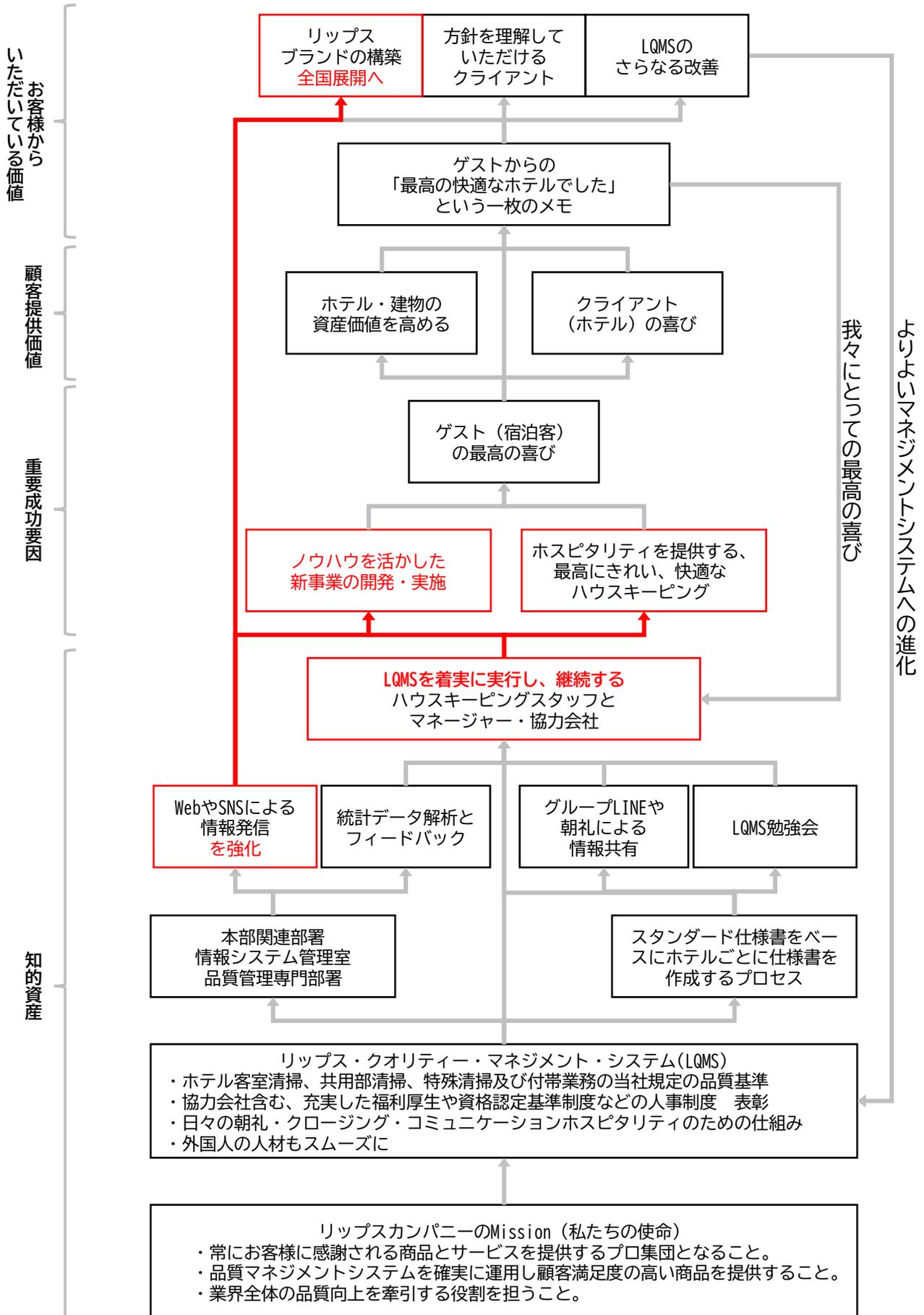
⑥ 『LQMS』を用いて「介護施設」への取り組みに挑戦する。

社会的課題となっている高齢者介護サービスに対し、当社のサービス品質標準化の仕組みを応用し、高品質なサービスを提供する介護施設に挑戦します。

■10年後の定量目標

	現状 (2023年5月)	KPI 5年後 (2028年)	KGI 10年後 (2033年)
売上高	10億	30億	100億
エリア	関西・岡山	関西、東京、広島、北海道、沖縄	国内各地方に拠点を置く
拠点数	2拠点	5拠点	20拠点
正社員数	30名	100名	300名
FC加盟数	—	10	30
資格認定者数	—	100名	300名
アカデミー生徒数	—	50名	300名

将来価値創造ストーリー



1. 知的資産経営とは

知的資産とは無形の資産であり、企業における競争力の源泉である、人材、技術、ノウハウ、組織力、知的財産（特許、商標など）、ブランド、顧客とのネットワーク、仕入先や協力会社とのネットワーク、組織風土、経営理念などの財務諸表には記載されていない経営資源の総称です。

知的資産経営報告書とは、自社の知的資産、および知的資産が価値を生み出す過程（ストーリー）を、取引先や仕入先、協力先、金融機関などの外部関係者、従業員や株主などの内部関係者といったステークホルダー（利害関係者）に対しわかりやすく伝え、企業の価値創造にいたる認識の共有を図るために作成する書類です。

経済産業省から2005年（平成17）10月に「知的資産経営の開示ガイドライン」が公表されており、本報告書は原則としてこれに準拠して作成しております。

2. 注意事項

本知的資産経営報告書に掲載しました将来の経営戦略及び事業計画並びに附帯する事業見込みなどは、すべて現在入手可能な情報をもとに、当社の判断にて記載しております。そのため、将来に亘り当社を取り巻く経営環境（内部環境及び外部環境）の変化によって、これらの記載内容などを変更すべき必要が生じることもあり、その際には、本報告書の内容が将来実施又は実現する内容と異なる可能性もあります。よって、本報告書に掲載した内容や数値などを、当社が将来に亘って保証するものではないことを、ご了承願います。

3. 作成者

株式会社リップスカンパニー 代表取締役社長 林 幸海
株式会社リップスカンパニー 特任顧問 富田 秋雄
株式会社リップスカンパニー 管理本部 顧問 塚下 勝
株式会社リップスカンパニー 取締役 宮地 真希
株式会社リップスカンパニー 開発事業本部 統括本部長 飯塚 将人
株式会社リップスカンパニー 総務部 次長 宮本 陽介

4. 作成支援

尼崎信用金庫 価値創造事業部
尼崎信用金庫 塚口支店
中小企業診断士 原 一矢

5. 問合せ先

本社：尼崎市南塚口町8丁目8番24号（自社ビル）
TEL: 06-6421-7332 / FAX: 06-6421-7384
URL: <https://www.lipscompany.co.jp/>

第二ビル：尼崎市塚口町3丁目36番4号(研修センター)
TEL: 06-6423-4127 / FAX: 06-6423-4122

6. 発行

2023年6月