

平成26年度

# 三重のおもてなし経営企業選



三 重 県

## 三重のおもてなし経営企業選への期待



三重県は、平成26年4月に「三重県中小企業・小規模企業振興条例」を施行しました。中小企業・小規模企業は、県内企業数の99.8%、雇用の86.3%を占め、地域の雇用や経済、社会を支えている重要な存在であり、三重県では、この条例に基づき様々な中小企業振興施策に取り組んでいます。「三重のおもてなし経営企業選」は、この条例に基づき創設された表彰制度で、県内に主な事業所があるすべての業種の中小企業・小規模企業が対象となります。

県内には、優れた経営を実践している魅力的な中小企業・小規模企業がたくさん存在しますが、その魅力があまり知られていません。そこで、そういった企業の魅力に光をあて、情報発信を支援していくこと、また、そのような優れた経営のモデルを県内の企業に広めていこうというのがこの表彰の目的です。

少子高齢化と人口減少、経済のグローバル化と国内産業の空洞化など、地域の中小企業・小規模企業を取り巻く環境は厳しいものがありますが、そのような中で、企業が地域において継続的に発展していくための重要な要素として、この表彰では、それぞれの企業の社員、地域、顧客との関わり方に焦点をあてています。

今回ご紹介する平成26年度「三重のおもてなし経営企業選」受賞企業は、「社員・地域・顧客とともに発展し続ける企業経営」を実践する素晴らしい企業です。それぞれの企業の具体的な取組を通じて「三重のおもてなし経営」についてのご理解を深めていただき、県内のより多くの企業が、社員、地域、顧客への「おもてなし」という観点から経営を見直し、この表彰制度に挑戦していただくこと、また、より多くの県民の皆様には、三重県には素晴らしい中小企業・小規模企業がたくさんあることを知っていただくことを通じて、三重県の経済・社会がより活気あふれるものとなっていくことを期待しています。

平成27年5月

三重県知事 鈴木英敬

### 「三重のおもてなし経営」とは

- (1) 社員の意欲と能力を最大限に引き出し
- (2) 地域・社会との関わりを大切にしながら
- (3) 顧客にとって高付加価値で差別化された製品やサービスを提供している

経営のことです。

社員、地域、顧客の三者への「おもてなし」を実践することで、過度の価格競争に陥ることなく、地域において事業の継続的発展が期待できる経営のモデルと位置付けています。「おもてなし」というと、サービス業をイメージされるかもしれませんが、ここで言う「おもてなし」とは、社員や、地域や、顧客など自社に関わるものに対し、より良い機会や環境、製品・サービスを提供し、喜んでもらおうと努力・工夫することによって、製造業を始め、あらゆる業種にとって、重要なキーワードと考えています。

# 平成26年度表彰企業

## 株式会社イセオリ (松阪市・繊維工業 代表取締役社長 水谷 信博)

「お客様に喜ばれる製品を作ろう」の企業方針のもと、高機能材織物を、自社で保有する一貫加工システムを駆使し迅速に対応、新素材開発にも積極的に取り組み、高付加価値化を実現している。

## エイベックス株式会社 (桑名市・輸送用機器製造業 代表取締役社長 加藤 丈典)

「人を大切に経営」の方針のもと、ものづくりが好きな人材を男女、専攻、国籍の区別なく採用、社員同士が教え合う「共育会」など人材育成に力を注ぎ、若い社員を中心に事業規模を順調に拡大している。

## 株式会社佐野テック (菟野町・金属製品製造業 代表取締役社長 佐野 明郎)

社員の団結・協調と家族の幸せ、地域貢献、顧客満足の3つの理念を柱に、地域に開かれた「カイゼン見学会」の開催を通じ、顧客に対するおもてなしや、日常のあらゆる業務の改善に取り組む文化を醸成し、顧客から繰り返し仕事が得られる関係を構築している。

## 志摩環境事業協業組合 (志摩市・廃棄物処理業 理事長 宝門 孝雄)

地域の環境保全に貢献することを基本理念に、業界他社に先駆けて様々な装置、システムを導入、業界のイメージ及び社員の働く意欲、職業倫理の向上に取り組み、し尿の収集運搬から浄化槽、下水道の維持管理などへ事業の多角化を進めている。

## 株式会社みつわポンプ製作所 (東員町・一般機械器具製造業 代表取締役社長 小林 幹生)

化学薬品、泥水、海水等に対応可能な特殊用途のポンプを自社特許に基づき開発・製造。厳しい使用環境下での高耐久性、メンテナンスの充実により顧客の支持を得て堅実に事業を展開している。

## 株式会社山口工務店 (伊勢市・建築業 代表取締役 山口 毅)

社員への経営哲学(フィロソフィ)の浸透を徹底し、顧客満足達成のための行動の判断基準を個々の社員に確立、新たな住宅ショールームの開設を機に一層の顧客サービス、地域への貢献を目指している。

## 株式会社山下組 (志摩市・総合建設業 代表取締役社長 山下 信康)

地域住民から親しまれる存在となるよう様々な取組を実施。社員の資格取得を奨励し、責任ある仕事を任せて成長を支援。社員の幸せと地域への貢献のため、適切な工程管理などで、取引先も含め少しでも多くの利益を上げることを徹底している。

### 選考方法

表彰対象者は毎年1回、期間を定めて公募(自薦)します。応募企業について、有識者による審査委員会が、書類、経営者ヒアリング、現場訪問による審査を行い、表彰候補を決定します。

〔評価のポイント〕

- (1) 社員の意欲と能力を引き出す取組や職場環境の改善
- (2) 地域・社会との関わりを大切にすることや事業や活動
- (3) 顧客にとって高付加価値で差別化された技術や製品、サービスの提供

という、「おもてなし経営」を支える3つの要件について、その仕組みと成果と継続性に着目し、それらがどのように事業の継続的発展につながっているかという観点で評価します。

### 情報発信

受賞企業の取組を、広く県民に知っていただくため、表彰式やフォーラムの開催など各種イベントや媒体を通じた情報発信を支援します。その一環として、学生グループ「ガクレボ」との連携により、学生の視点で「おもてなし経営」を実践する企業の魅力を探り、発信する取組を行っています。次項からのレポートは、学生が受賞企業を直接取材し、作成したものです。



みえリーディング産業展2014会場H26.11.14



## ～学生から見たおもてなし経営～

私達ガクレポは三重県内で熱い思いを持って活動をしている企業やNPO取材し、その素敵な活動をつたえ・つなげる活動をしている学生のグループです。

今回、三重県と協働し「三重のおもてなし経営企業選」受賞企業の魅力を伝える活動に取り組むこととなり、私達は学生レポーターとして、「おもてなし経営」について、3つの観点から迫ってきました。

まず一つ目は、人材育成についてです。「おもてなし」とは、お客様をもてなすというイメージが強いかと思いますが、取材を進めると、社員の皆さんに対する取組も多いということが分かりました。取組の中身はそれぞれの企業によって異なりますが、「社員と共に成長していきたい」という社長の想いがどの企業からも感じられました。

二つ目は、顧客満足についてです。お客様に対する思いは7社それぞれのものでありましたが、全てに共通していたのは、お客様の視点に立ち、お客様にとって最善の選択を徹底的に追及していく姿勢です。また、時の流れと共に変わっていくニーズのために、さまざまな工夫をして対応しようと努力していた企業もありました。そのアイデアには大変驚きましたし、「ぜひこのことを知ってもらいたい!」と思いました。

そして三つ目は、地域貢献についてです。地域に対する思いとして、多くの企業が、地域の方々を雇用するなどして、地域を活性化していきたいと考えていました。また取材中、話が地域への想いについての話題になると、一際熱く語ってくださる方が多かったなという印象があります。その土地を愛し、そこで働くことに誇りを持って仕事に取り組んでいる姿に、熱いものを感じました。

取材全体を通して、この「おもてなし経営」とは、お客様をもてなす心、つまり顧客満足に力を入れているということに限らず、社員、そして地域全体をもてなす心を指すものである。そして、社員への思い、お客様への思い、地域への思いが「おもてなし経営」を実現するのだということに気が付きました。

そして、もう一つ私達が気づいたことがあります。それは、このような取組をしている企業を知ることができる機会がほとんど無く、企業がそのような機会を求めているということです。それと同時に、学生側は知りたいと思っており、この二つを「つなげる」という役目を私達ガクレポがこれからも担っていきたいと思います。

※取材レポートの詳細版は、ガクレポのホームページでご覧いただけます。

<http://site196530-727-371.strikingly.com/> 「ガクレポ」で検索

# 株式会社 イセオリ

〒515-2106 松阪市西肥留町200

TEL 0598-56-3020

## 独自の技術の強みを活かす

- 取材日：2015/1/22
- 取材先：株式会社イセオリ（松阪市）
- レポーター名：丹羽、宮崎、太田、高岡



ガラス繊維を用いた高機能材織物を製造する株式会社イセオリ（以下イセオリ）の最大の強みは、ひとつの製品の全ての工程を賄うことのできる一貫生産システムを駆使し、顧客の多様なニーズに応えることができる点である。代表取締役社長である水谷信博さんは「目の前のひとつの仕事のみをこなすのではなく、ラインを流しながら全体を見て、どこを工夫したら新しいものを作ることができるだろうか、と自分で探究することのできる人にとっては特に楽しい現場だ。」と熱く語ってくださった。イセオリでは人材育成の方針として、多能工化が進められているが、ただ与えられた仕事をこなすのみではなく、自分で考え、創意工夫できる幅が広いことは、顧客のニーズにピンポイントで応えることに繋がると考えられる。イセオリの経営方針のひとつに「依頼された仕事は断らない」というものがあるが、それはこうした社員に支えられている。顧客の要望に全力で応えようとするその姿勢は、「イセオリに行けばどうにかなる」という評価につながっている。



このように、顧客の要望に応じて生産する場合、製品の価格はお互いの相談によって決められる。一般的な下請け企業が悩まされる厳しいコストダウンの要求はなく、顧客からは、むしろ高価格が提示されるそうだ。これは、長年のイセオリが築いてきた「信頼」と製品の「高品質」に対する評価の表れでもある。顧客と会社の双方に高付加価値がもたらされていると言えるだろう。

イセオリでは、毎年の恒例行事として社員旅行が行われており、若い社員も積極的に参加しているそうである。地元の人材を正社員として採用するという方針とも相まって、社員間で良好なコミュニケーションが行われているものと思われる。この横のつながりも、新たな工夫や製品を生む土壌となっているのではないだろうか。また、育児が一段落した女性社員が働きに戻ってくるという話は、高い社員満足度を伺わせる。

「三方よし」を目指すイセオリの経営は、このように、社員の意欲と能力を引き出し、他社に真似出来ない技術で顧客の要望に応え続けることで築いた信頼が鍵となっており、中小製造業のモデルになるのではないかと強く感じた。



# 株式会社 佐野テック

〒510-1251 三重郡菟野町大字千草5051番地9  
TEL 059-391-0200

## 社員とお客様そして地域を「おもてなし」でつなぐ

取材日：2015/1/13  
取材先：株式会社佐野テック（菟野町）  
レポーター名：岩井、大矢、狩野



おもてなし経営企業選を受賞した株式会社佐野テック（以下、佐野テック）の取材を通して見てきた特徴、それは「社員1人1人の誠意ある対応」と「異業種と、そして地域とのつながりを持つ取組」である。

佐野テックは公共物である橋の部品を製造しているため、製造現場では監督官庁による立会検査などを受ける必要がある。これは同業他社でも同じだが、佐野テックには他と一味異なる点があるのだ。製品の品質を守るのはもちろん、製品を使用するうえで問題のない箇所も丁寧に仕上げている。製造現場は整理・整頓され、製造から出荷までのチェック体制を整えている。また、毎朝の朝礼を通して、その日の来客予定を全社員が把握しているため、担当者でなくても訪問客を迎え、応接室や製造現場へ案内ができる。遠くて作業している社員も挨拶ができる。この「社員1人1人の誠意ある対応」が検査での高い評価と顧客の安心感につながり、同じことを頼むのなら佐野テックに、となるのである。全国に同じ業務を行っている協力企業が12社あるなか、主要顧客である大手橋梁関連企業から発注される金属部品の実に7割超を佐野テックが受注しているという。



「異業種と、そして地域とのつながりを持つ取組」が「カイゼン見学会」である。これは社員からの日常の作業や職場環境に関する改善提案をもとに実際に改善した点を、地元を中心とした様々な業種の企業、地域住民などに見学してもらうというものだ。新しいヒントや発見は同業種以外からも得られるという考えから、幅広い参加者に意見をもらい、さらなるカイゼンへとつなげている。また、参加企業に逆訪問をし、カイゼンの輪を広げている。カイゼンを通して地元企業とのつながりができているのだ。

佐野社長は今後について「地域に愛されるような企業の継続をしていきたい。そのための仕事であり、おもてなしだと思う」と話す。地域を愛し、誠意ある対応で高い評価を受ける佐野テック。その姿勢が社員を通じて多くの人に伝わるからこそ、顧客から支持され続けるのだろう。

# 志摩環境事業協業組合

〒517-0501 志摩市阿児町鶴方9-44  
TEL 0599-43-5911

## 社員のプライドのために！！

二二  
二二  
二二  
二二  
二二  
二二  
二二

取材日：2015/2/13

取材先：志摩環境事業協業組合（志摩市）

レポーター名：倉田、岩井



汚水処理から環境整備まで、志摩市内の「水環境」整備事業を行っている志摩環境事業協業組合（以下、志摩環境）。下水道が2割弱ほどしか整備されていない志摩市での事業は、各家庭に設置されるし尿・生活雑排水の処理装置である「浄化槽」の維持管理が中心だ。

そんな志摩環境が、今回、「三重のおもてなし経営企業選」に応募した理由は、「社員のプライドのため」である。以前はし尿処理という職業を蔑視する風潮があり、社員もこの職業にコンプレックスを抱いていた。だからこそ、「我々の職種でもこのような賞がとれるんだよ。」ということ伝えることで、社員には胸を張って志摩環境の一員だと思ってほしいと考えたという。今回の受賞は、より一層の社員のやる気に繋がり、賞にふさわしい行動をしなければと、一人一人の行動に緊張感をもたらしたそうだ。

志摩環境は、サービス業は社員の人間力が勝負だという考えのもと、社員教育に力を入れている。その一環として、約5年前から毎朝の朝礼で、一般社団法人倫理研究所が毎月発刊している「職場の教養」という本の内容を、社員全員で読み合わせをしている。この取組により社員のマナーに対する苦情は格段に減ったという。こうして社員一人一人が質の高いサービスを提供し、業績がアップすることは、顧客満足にも社員のやりがいと仕事に対するプライドにも繋がる。「社員にプライドを持ってもらいたい」と社員を思う気持ちがあるからこそ、教育の徹底ができ、結果として地域やお客様のためになるということは本当に素晴らしい。また一方で、バキューム車への燃焼式脱臭機の搭載や、GPSシステムによる顧客への迅速な対応など、設備・システムの面



からも業界に先駆けた取組を行っている点は見逃せない。

志摩環境は「志摩を地域住民の浄化槽に関する意識の面で先進地域にすること」を目指している。地域の環境を守るには、住民一人一人が浄化槽についての正しい知識を持ち、汚れた水を海に流してしまわないことが大切だ。そしてそれを伝えるのが、志摩環境の責任であり、地域貢献だと考えている。だから同社の折り込みチラシには、サービスの宣伝ではなく、「浄化槽を使って海をきれいにしましょう」と書いてあるのだ。

環境に貢献する企業であること、きっとこれも社員のプライドにつながっているはずだ。



# 株式会社 みつわポンプ製作所

〒511-0251 員弁郡東員町大字山田新蔵原3617  
TEL 0594-76-1100

## 小さな翼で世界へ羽ばたく

二宮  
二宮  
二宮  
二宮  
二宮  
二宮  
二宮

取材日：2015/1/14

取材先：株式会社みつわポンプ製作所（東員町）

レポーター名：長谷部、村田、張山



株式会社みつわポンプ製作所（以下、みつわポンプ製作所）は、三重県員弁郡東員町にある1956年設立のポンプメーカーである。「大きな会社でできないことを」をテーマに、ニッチな分野で技術に特化し、スラリーポンプという環境関連の特殊なポンプの開発・設計・営業を一貫して行っている。

全社員数22人という小規模な会社ながら、地道な営業を重ねて築いた代理店の協力を得て、北海道から沖縄まで日本全国でみつわポンプの製品が使われており、近年ではアジアまでその販売網を拡げている。その製品は、確かな性能と耐久性、丁寧なアフターサービスがユーザーから支持されている。社名の“みつわ”とは、「ヒト」「モノ」「カネ」という経営の3要素のほか、「メーカー」「販売会社」「ユーザー」の3つの輪という意味合いも兼ね備えている。

会社内では、決算や売り上げなどの経営状態を社員全員に共有するという。共有することで経営を透明化し、社員に改善点や良かった点などを考えてもらう機会をつくり、人材育成と働きがいのある職場づくりにつなげている。社員には、業務要件表というものを作成して、個人それぞれの現在のレベルを明らかにしている。そこで社員個人に課題を伝え、課題を認識してもらい、その課題を改善したかどうかを評価基準にしているそうだ。経営理念に「個人のブランドを大切に」という項目があるように、それぞれの個性を理解、認めることで一つのブランドとして確立されていくと考えているそうだ。

「良い製品を作ることだけではなく、人間的に信頼されることを大切にしている」と小林社長は語る。そのために、ホームページやニュースレターの発行を通じ、取引先に営業マンの顔が見える努力をしているそうだ。そうした人間味を活かした営業も、みつわポンプ製作所の強みであるといえよう。



社員一人一人や顧客といった、「人」を非常に大切に思っている小林社長。会社のことについて淡々と語りながらも、その根底には熱い思いがあることがうかがえた。その思いこそが、“3つの輪”の繋がりを強固なものにしているのではないだろうか。

# 株式会社 山口工務店

〒516-0062 伊勢市浦口2丁目9番25号  
TEL 0596-23-1578

## 「きちんと考え、きちんと作る。」地産地消の家作り

取材日：2015/1/15  
取材先：株式会社山口工務店（伊勢市）  
レポーター名：山根、可知、樋口



伊勢市で昭和53年から地域に根ざした総合建設業を営む株式会社山口工務店（以下、山口工務店）。今回は「山口工務店フィロソフィ」を中心に、「地産地消の家作り」という言葉に込められた地域への想いを伺った。

山口工務店には社員が作成した80項目のフィロソフィ（経営哲学）が存在する。「感謝の心をもつ」「常に明るく」など「人として正しいこととは何か」について綴られている。チームごとに毎日1項目を輪読し、フィロソフィに込められた思いを共有することで、皆のベクトルを合わせ企業の総合力を高めるというのが狙いだ。フィロソフィが全社員に浸透し始めてからは業績も伸び、社内の雰囲気もよくなったそうだ。

山口工務店は、平成26年秋に新しいショールームを完成させた。このショールームには、地域の職人さんの技術を大切にしたいという想いが込められている。内部には、大工さんたちの顔写真が貼られたパネルが設置されており、山口工務店が職人さんを誇りにしている様子が伺えた。山口工務店は大手ハウスメーカーと違い、地元である伊勢という一つの地域を中心に仕事をしている。仕事の依頼主が伊勢の人であるのは勿論、専属の大工さんや左官屋さんも伊勢の人間である。「地域貢献というのは地産地消だと思っている」山口社長はこのように語ってくれた。地域で暮らす方たち皆が潤うことができるように、なんとか地域の職人さんの技術を伝え、お客様と職人さんを繋げていきたい。ショールームはお客様と職人さんを繋ぐ架け橋の役割を担っているのである。



「家を建てないほうがいいんじゃないですか？」お客様に対してこのように言うことがあるそうだ。本来家を建てることで利益を獲得する企業の営業マンなら絶対に言わないはずであるが、山口工務店ではこれを言ってしまう。常にお客様の立場に立つというフィロソフィが浸透しているからである。「果たして本当に新築でいいのか、リフォームの方がいいのではないか。」この考え

方ができるのは、自らの利益のためではなくお客様と正面から向き合って真剣に家づくりに取り組む山口工務店だからである。「地域で商売をする以上、ここから逃げることはできない。だから私たちはお客様と真っ向勝負なんです。」取材の最後に熱い想いを語ってくれた。

# 株式会社 山下組

〒517-0703 志摩市志摩町和具799番地2  
TEL 0599-85-0431

## 志摩と共に

取材日：2015/2/13  
取材先：株式会社山下組（志摩市）  
レポーター名：長谷部、可知



志摩市に本社を構えて建築・土木等工事を施工する株式会社山下組（以下山下組）。経営テーマは～「Money First」世の中、金やれ～である。この言葉は現社長の父親の口癖であり、社長自身子供の時はこの言葉が嫌いであったという。しかし、自分が経営者となった時に初めてこの言葉の深い意味に気付いたようだ。「従業員の後ろには彼らの家族がいる。その人たちを幸せにするために頑張らなければならないと考えるようになりました。」と山下社長。利益をあげて社員や家族にその利益を還元することで、地元で経済が回り、地域を活性化させる。それが「Money First 世の中、金やれ」の根源である。

ただし、利益は金銭的なものだけではない。「山下組に仕事を頼んで良かった。また仕事を依頼したい。」という口コミや噂、感謝の気持ちも含まれるのである。取材の中で、「住宅の完成後にお客様から現場監督宛にお中元が届いたことがあった。これは社長として本当にうれしかった。」と満足げな表情で語った場面があった。山下組では、施工の期間中は「お客様とモノ作りの喜びを共有すること」にこだわり、現場監督とお客様が住宅の完成まで頻繁に顔を合わせ、信頼関係を築くことを心掛けている。これによって、上のようなエピソードが生まれたのだと感じた。

地域を大切にする山下組は、若者を地元に着させることにも心を砕いている。山下組の資格取得制度は充実しており、取得費用を全額負担してくれる上、資格取得後は、すぐに従業員の給料に反映されるという。「資格を取ってくればもちろん会社にとってプラスである。でもそれと同時に資格を取るというのは本人の今後のためにもなる。もしうちがつぶれるということになったとしても他の企業で雇ってもらえるチャンスが広がる。」と社長は語ってくれた。また、育児時短制度を採用するなど、若い女性が子供を育てながら働くことにも配慮している。

「もし志摩が津波に襲われたとしても、土建屋の社長として、私は絶対に死なない。私がいなくなったら誰が津波の後片付けをやるのか？」この言葉に、山下社長の地域への愛と、この地を守る使命感や覚悟のようなものを強く感じました。



平成26年度 三重のおもてなし経営企業選

発 行：三重県

お問合せ先：三重県雇用経済部 ものづくり推進課

〒514-8570 三重県津市広明町13番地

TEL：059-224-2393 FAX：059-224-2480

E-mail：monoizu@pref.mie.jp

「三重のおもてなし経営企業選」ホームページ：

<http://www.pref.mie.lg.jp/SSHUSEKI/HP/hanro/omotenashikeiei.htm>