

社員・地域・顧客への「おもてなし」を実践している
中小企業・小規模企業を表彰する

第2回

三重の

おもてなし 経営企業選

平成27年度 受賞企業のご紹介

(株)尾鍋組



(有)ギルドデザイン



(株)クラユニコーポレーション



(株)みなみ製麺



三重県

三重のおもてなし経営企業選への期待



「三重のおもてなし経営企業選」は、平成26年4月に施行された「三重県中小企業・小規模企業振興条例」に基づき創設され、今年度で2回目の表彰となります。

本県の中小企業・小規模企業は、県内企業数の99.8%、雇用の86.5%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す。本企業選は、このような中小企業・小規模企業の中で、「社員・地域・顧客」へ「おもてなし」の観点から経営を実践している企業に光をあて、その魅力を情報発信するとともに、「おもてなし経営」という経営モデルを広げていくことを目的としています。

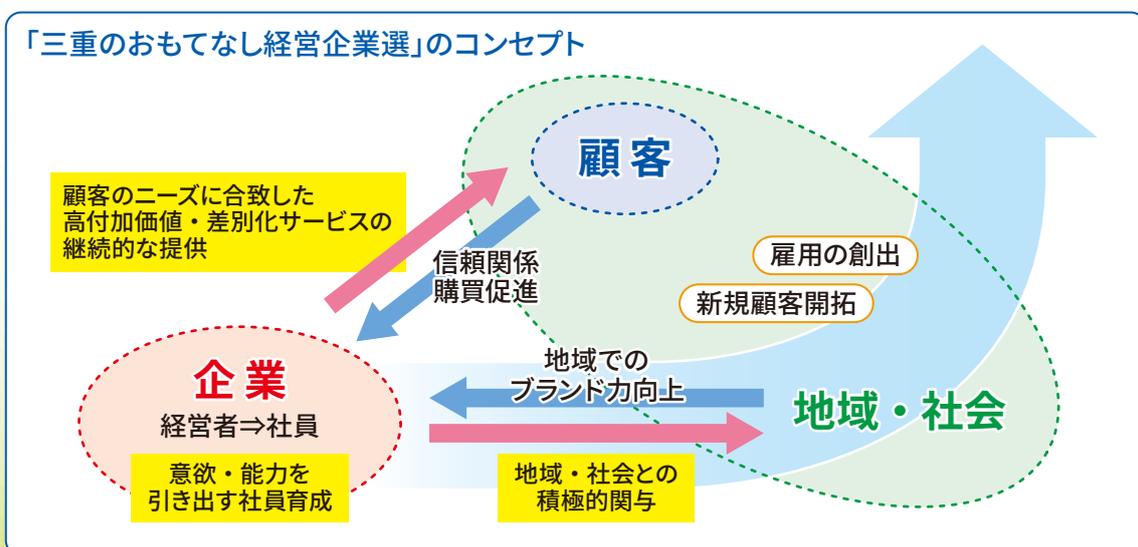
今回ご紹介する平成27年度「三重のおもてなし経営企業選」表彰企業は、この「おもてなし経営」を実践し、「社員・地域・顧客とともに発展し続ける企業経営」を実践する素晴らしい企業です。各企業の取組を通じて、「おもてなし経営」についてのご理解を深めていただくとともに、県内にはこのように素晴らしい中小企業・小規模企業がたくさんあることを知っていただきたいと思います。そして、本企業選を通じて「おもてなし経営」を実践する企業が増えることにより、少子高齢化や人口減少、経済のグローバル化、国内産業の空洞化などの諸問題が渦巻く環境下においても、企業が地域において継続的に発展し、新たな雇用の創出や顧客の獲得、ひいては県内経済の活性化につながっていくことを期待しております。

平成28年3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。サービス業をはじめ、製造業や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27年度受賞企業 (五十音順) ■ ■ ■

株式会社 尾鍋組 (松阪市)



これまで地域の建設業者として行ってきたことを、このような形で表彰していただいたことに、感謝いたします。

この機会を新たなスタートとして、おもてなし経営を確実に実践することにより、社会から求められる企業を目指します。

代表取締役 尾鍋 哲也



有限会社 ギルドデザイン (亀山市)



今回の「三重のおもてなし経営企業選」受賞の機会を頂きましたことは、当社が1994年の設立から、多くの皆様方のご尽力によることと改めて知り、感謝しております。

これからも「おもてなし」の心で仕事に励みながら事業発展、地域貢献に尽くしたいと存じます。

皆様方の尚一層のご指導とご鞭撻をお願い申し上げ、御礼のご挨拶とさせていただきます。

代表取締役 山口 直彦



株式会社 クラユニコーポレーション (津市)



当社は今年で創業104年目になる老舗企業で、創業当時から白衣や作業衣などの業務用衣料を製造販売してきました。業種柄、地域社会との関わりを大切にして、かつ社員のユニフォームソムリエ資格やカラーコーディネーター資格などの資格取得を積極的に支援、またCS委員会等を設置制度化して顧客満足活動をしておりますが、このたび選出され大変光栄に思っております。

代表取締役 倉田 伸雄



株式会社 みなみ製麺 (伊勢市)



社内的にも社外的にも身の引き締まる想いで、ここからさらに新しくスタートといった気持です。

お客様へ良い製品をお届けし、喜んでいただけるよう、そして感謝の気持ちを忘れず、今後も精進いたします。

また、スタッフの働きやすい、働きがいのある環境づくりを今後も進めてまいります。

代表取締役 濱口 義明



「三重のおもてなし経営企業選」に応募してみませんか？

～平成28年度表彰に向けた募集のご案内～

- ◆ 社員、従業員のモチベーションアップに！
- ◆ 顧客サービスの差別化に！
- ◆ 地域でのブランドカアップのために！

...そして何よりも、
御社の持続的・継続的な経営のために！

- 県内に主な事業所がある中小企業・小規模企業が対象です。
- 業種は問いません。(製造業、サービス業、NPO、農業法人等)
- 自薦・他薦は問いません。多数のご応募お待ちしております。

募集期間：平成28年4月18日(月)～6月30日(木)

※応募用紙は、上記期間中、次の URL からダウンロードできます。

三重のおもてなし経営企業選

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



※日程は確定次第、HPにてお知らせいたします。

参考：他にもこんな表彰があります。

「男女がいきいきと働いている企業」認証・表彰制度

三重県では、男女がともに働きやすい職場環境づくりを目的に、休暇の取得促進や残業時間の削減に取り組んだり、育児や介護をしながら働き続けられる職場づくりや男女が能力を発揮できる職場づくりなどを積極的に推進する企業等を広く募集し、「男女がいきいきと働いている企業」として認証・表彰する制度を実施しています。認証・表彰企業になると、県の各種広報媒体により取組事例を紹介するとともに、各種優遇措置を受けることができます。(平成27年度109社認証、うち4社表彰)

皆様の積極的なご応募をお待ちしております。

平成28年度募集期間：4月1日(金)から5月31日(火)17時(必着)

お問合せ

三重県雇用経済部 雇用対策課勤労福祉班

TEL：059-224-2454 Email：koyou@pref.mie.jp

HP <http://www.oshigoto.pref.mie.lg.jp/work/lively/ninsyou.html>

情報発信

受賞企業の取組を、広く県民のみなさま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「ガクレポ」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。



～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を取材し、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、昨年度に引き続き、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になり、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、社員満足についてです。「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」という社長の思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4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、時の流れととも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、地域との関わりについてです。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、話が地域への思いについての話題になると、ひときわ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、企業もそのような機会を求めているということです。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およびフェイスブックでご覧いただけます。

■ H P <http://site196530-727-371.strikingly.com/>

■ Facebook <https://www.facebook.com/gakurepo>

ガクレポ

検索

株式会社 尾鍋組

建設業

松阪市

取材日：2016年1月20日 レポーター名：黒、宮崎、林



株式会社尾鍋組（以下、尾鍋組）は、これまでになかった環境にやさしい地盤改良技術「エコジオ工法」を生み出し、その技術を全国の施工代理店に提供しています。「エコジオ工法で人々の役に立って、幸せを感じてもらえる社会をつくりたい。」を理念に掲げる代表取締役社長の尾鍋哲也さん、補佐の尾鍋映理子さんに、「おもてなし経営」についての思いや取組を伺いました。

「三重のおもてなし経営企業選」応募のきっかけ

尾鍋組は1962年11月1日に創業し、現在では、地域の公共土木工事と全国の施工代理店に「エコジオ工法」の技術提供を行っている。「エコジオ工法」とは碎石（砂利よりも少し大きく、小さく砕かれた石。）での地盤改良工事を可能にしたものである。より環境に良い地盤改良技術を開発するため試行錯誤を繰り返し、2010年に「エコジオ工法」の特許を取得することに成功した。

尾鍋社長は、「外部から認めてもらえれば、社員は自分がしている仕事に自信を持ち、モチベーションアップに繋がるのでは」という思いから応募を決めた。受賞を社員に伝えたときには歓喜の声があがった。地域のまちづくり協議会の広報誌にも取り上げられ、周辺地域の各家庭に回覧された。自社の取組が認められたことを、地域の方々に知ってもらうきっかけになったと、尾鍋社長は、嬉しそうに話してくださいました。



社員満足 ～1人1人と向き合う～

社員は全員で17人。4人がエコジオ事業部、9人が土木の建設工事の現場で監督、業務を行っている。社員のモチベーションアップに繋がればと、建設工事業に必要な資格取得にかかるお祝い金支給などの仕組みを作っている。

また、社長が社員の方1人1人に賞与を渡すときに対話を行っている。そこで改善提案の意見などが出れば、幹部会議などで検討している。社長と社員の方の距離の近さが伺えた。少数精鋭の同社だからこそその取組だと感じた。



尾鍋社長

地域との関わり ～地域にとって必要な企業に～

同社は、ボランティアなどの地域貢献活動も積極的に行っている。清掃車が回っていないような場所の清掃活動や、地域の方と市内の歴史街道沿いに看板を設置するなど、地域の方々の身近な存在である。活動した際にはねぎらいの言葉をかけられるとともに、情報交換や会話をすることで、やりがいや繋がりを感じることが出来るそうだ。

また、全国の施工代理店の方がエコジオ工法の技術を学ぶため、約10日間、地元で宿泊研修を行っている。その際には、地元をPRし、地域経済にも貢献したいという思いから、地域の宿泊施設を活用している。新しい出会いは、地域の方にとっても良い刺激になり、双方に交流を楽しんでもらえている。様々な形での地域貢献を考えていることが伺えた。

顧客満足 ～不可能を可能にする～

「環境保全を考えることは企業の社会的義務だ」という尾鍋社長の強い思いから、従来よりも環境に負担をかけない地盤改良技術「エコジオ工法」は開発された。地盤改良とは、建物の基礎である地盤を強くすることであり、人が生活する場所すべてにニーズがある。しかし、従来の工法は、セメントなどの人工物を使用するため地中への影響が大きく、二酸化炭素が多く排出されるなど環境に負荷がかかるため、土地の価値を落とすとともに、コスト面や施工時間にも課題があった。そこで、これらの課題を解決し、より幅広い分野で使える施工技術として開発されたのが「エコジオ工法」なのである。



開発にあたっては、周囲から絶対に不可能だと言われた部分もあったが、約3年間におよぶ施工実験を重ねた結果、より精度が高く、環境に優しい地盤改良を可能にしたのである。コストや施工時間も抑えられるので、全てにおいて「エコジオ工法」は、従来の工法よりも優れ、顧客にとっても優しい技術だと言えるだろう。

今後の展望

尾鍋社長は、地域社会とかかわるうえで「これからも、公共工事や土木工事、あるいは災害時などの際には迅速に対応していく。地域にとって必要とされる企業であり続けたい。」と地域への熱い想いを話してくれた。そして、エコジオ工法を三重の技術として日本に、世界に発信することで三重県のことを多くの人に知ってもらいたいという三重県への大きな想いもあるそうだ。現在は、全国どこでも施工ができることを目指し、代理店数を拡大している。「いずれは、地盤改良といえばエコジオ工法!と言われる存在にしていきたい」と、熱く語ってくれた。

取材後記



「エコジオ工法」という言葉を聞いた時、どういうものなのか全く想像がつかせませんでした。お話を伺うにつれ、その技術の魅力に引き込まれました。

また、不可能を可能にするまで挑戦し続けた社長の強い思いや、共同開発者の三重大、協力メーカーとの出会いがあったからこそ実現したのだと思いました。三重県には、同社のように、不可能に挑戦し続け、掲げた理念に向かって絶えず努力し続ける企業があること知り、誇らしく思います。そんな企業が増えたらいいなと思いますし、この記事が、エコジオ工法の技術をもっとたくさんの人に知ってもらうきっかけになってほしいと思います。

株式会社尾鍋組

三重県松阪市飯高町宮前 321-4
TEL : 0598-46-0234 FAX : 0598-46-1222
ホームページ : <http://onabe.co.jp/>

代表者 : 代表取締役社長 尾鍋 哲也
設立年月 : 1984年6月(創業 : 1962年11月)
資本金 : 3,500万円

有限会社 ギルドデザイン

金属製品製造業

亀山市

取材日：2016年1月15日 レポーター名：狩野、可知、森



有限会社ギルドデザイン（以下、ギルドデザイン）は「自分たちの欲しいものをつくる」ことをモットーにオートバイパーツとスマートフォンケースの企画から製造、販売まで行っています。この会社の「おもてなし経営」への取組やその思いを、モバイルプロダクト事業部取締役の松葉真一まつば しんいちさんにお伺いしました。

「三重のおもてなし経営企業選」応募のきっかけ

ギルドデザインは、1990年に創業し、世界中にユーザーを持つオートバイパーツの独自ブランド「G'craft（ジークラフト）」や、オートバイパーツの製造で培ったノウハウを活かしたスマートフォンケースの企画・製造・販売を行っている。

同社の企業理念は「あそび心の実現としあわせの実感」である。「社員が元気に楽しく働けるような職場づくり」を目指していたとき、「三重のおもてなし経営企業選」の話が松葉さんから社長へ持ちかけた。折しも社長もおもてなし経営について勉強し、推進しようとしていたところであったため、すぐに応募を決めたそうだ。受賞後は、社外からの反応が大きく「取引先からお祝いの花がたくさん届き、知名度の高さを感じた」とのことである。

松葉さんは、「自分の趣味を仕事にして、それで生活ができるようになったら幸せ」と捉えている。その背景には、自分の趣味を大切にできる社内制度や商品に対する考え方があるからだ。



松葉取締役

社員満足 ～社員のモチベーションと技能を高めるために～

同社には、終業時間（17時）以降、材料費を払えば社内の機械を自由に使える「放課後」制度というものがある。社員が、自分のバイクに使う部品を作るために、社員同士で技術を教えあい、図面や工作機械の動作プログラムの作成や、工作機械の操作練習を行っている。この制度によって社員の多能工化が達成されている。

また、子育て中の女性パート従業員に、小学校の夏休みなどの長期休暇中は子供を家に一人にしておくのは心配なことから、出勤免除を行っている。まさに従業員への「おもてなし」である。



地域との関わり ～アルミ加工技術を活かして～

鈴鹿工業高等専門学校すずかこうぎこうとうせんがくの先生に誘われて、「Ene-1GP（エネワングランプリ）」（充電式単三電池を動力源とした次世代エネルギーカーによるレースイベント）に出場する中学生のチームへ、オートバイパーツ製造の技術を活かして技術協力を行ったことがある。同社の得意なアルミ加工で車体を作り、中学生が動力システムなどを構築しレースに臨んだ。中学生が鈴鹿サーキットを身近に感じる機会となったようである。

また、近所の人から壊れた農機具の持ち込みがあれば、工場の設備を使って真っ先に修理することに決めている。「地域の方々に、利益を何らかの形で還元したい。どこかで恩返しがしたかった。」と地域の人々への想いを松葉さんは話した。

顧客満足 ～不満から始まる商品開発～

スマートフォンケース ～こだわりぬいたケース～

スマートフォンケース事業が立ち上がったきっかけは、「落とした時に簡単に液晶画面が割れてしまう。」という「不満」だった。そこから「スマートフォンを守る」ケースの開発が始まった。スマートフォンを落とす時に真っ先に当たる四隅を膨らませて破損を防いでいる。四隅の膨らみは不要では?という意見もあるようだが、デザインより機能優先の妥協のない商品作りを続けており、ケースのファンは徐々に増加している。

また、「純日本製」にもこだわり、パッケージの箱や組立用のレンチ、ねじに至るまで全て日本製である。「日本に仕事がないからと東南アジアに進出する企業もあるが、少しでも日本のものづくりに貢献するべく続けている」と松葉さんはものづくりへの想いを語った。



オートバイパーツ ～お客様の声を形に～

オートバイパーツに関しては、全国のカスタムショップのイベントに参加して聞き取ったユーザーの声の中から、目に留まったものを新商品開発に取り入れている。太いタイヤを履かせるキットの値段が高いという意見から、追加部品を少なくして販売したところ大ヒットし、現在では他社も販売するほどの定番となったという例もある。また、お客様から頂いたアイデアが商品化された場合には、お客様に試作品をプレゼントし喜ばれている。お客様の心を掴む「おもてなし」が行われている。

今後の展望

現在、スマートフォンケース製造で培ったノウハウを活かし、アルミ製の名刺ケースの販売を目指している。スマートフォンケースは2年ほどで買い替えるユーザーが多いが、「さらに長く使ってもらえる商品を」と考え出された。2016年中に東京都、ドイツ、ニューヨークで開催される展示会に参加する予定で、すでにアパレルメーカーなどとのコラボレーションも決まっている。

また、さらなる新商品の開発や、将来的に航空機産業や医療器具産業への参入も視野に入れている。「今の仕事これから10年以上あるとは思わない。自分たちの強みを生かした次の事業を探ることが大切」と松葉さんは最後に語っていた。



取材後記

松葉さんがご自身の仕事について楽しそうに語られている様子や、社員の方々の和気あいあいとした雰囲気からも、職場の和やかな様子が伝わり、「こういう企業で働きたい」と思いました。これはお客様だけでなく、働く方々への「おもてなし」も十分に行われているからこそだと感じました。

これからの新規事業には、どのような「あそび心」が込められており、それがどのように「しあわせの実感」へと繋がるのか待ち遠しいです。

有限会社 ギルドデザイン

三重県亀山市能褒野町13-2
TEL：0595-85-2230 FAX：0595-85-2647
ホームページ：http://www.gilddesign.com

代表者：代表取締役 山口直彦
設立年月：1994年7月（創業：1990年7月）
資本金：300万円

株式会社 クラユニコーポレーション

業務用衣料品製造販売業

津市

取材日：2015年12月11日 レポーター名：大矢、乾、森脇



株式会社クラユニコーポレーション（以下、クラユニコーポレーション）は医療・事務等をはじめとした多岐に渡るユニフォームの販売を行っている企業です。CS（Customer satisfaction 顧客満足）追求委員会を立ち上げ、お客様のニーズに対応したサービスの提供を第一に取り組んでいます。そこで、同社の「おもてなし経営」への取組やその想いについて、専務取締役の倉田基史さんと執行役員経理総務部次長の古満太さんに伺いました。

「三重のおもてなし経営企業選」応募のきっかけ

クラユニコーポレーションは1912年に白衣専門業者として創業し、今年（2016年）で創業104年目を迎える。創業以来、自社ブランドの白衣の製造・販売はもちろんのこと、お客様のニーズに応えるべく、事務服や作業服、アミューズメント施設の制服等にいたるまで、幅広い分野に渡る各種メーカーのユニフォームを豊富に取り扱っている。加えて、自社工場において、ユニフォームへのネーム刺繍、丈上げ、補正なども行う。こうした一つ一つの注文への細やかな対応にも、お客様の要望に誠心誠意応えようという想いを垣間見ることができる。

100年企業であることをアピールするツールはないか考えていたとき、「三重のおもてなし経営企業選」のことを知り、長年取り組んできたCS活動や社員研修などの取組を多くの方々に知って頂くために、そして、自社の付加価値を形として残すために、応募することを決めたそうだ。専務曰く、「おもてなし経営は『信用・信頼を形にみえるものにするための取組の一環』である」。その言葉から、自を支える人々を常に考える姿勢が伝わってくる。

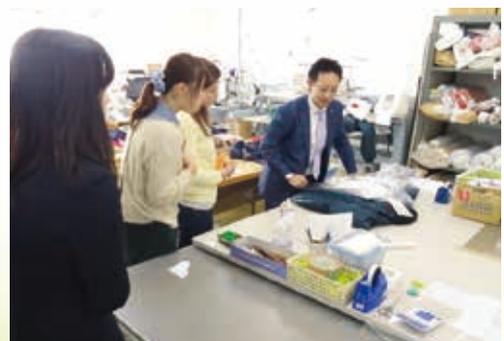


右から、倉田専務、古満さん

社員満足 ～企業は人なり～

同社の経営理念の一つに、「会社と社員がともに成長することをめざします」という言葉がある。その言葉どおり、同社には、社員が成長するための様々な仕組みがある。例えば、毎朝の朝礼で、経営理念を常に意識していくため、経営理念をかみ砕いた内容の「販売憲章」を社員全員で唱和したり、自己啓発に関する書籍を読んだ感想の発表や新商品の勉強など、毎日有意義な朝礼を行っている。

また、パート従業員も含めた社員と幹部との個人面談を年2回行い、自己評価をもとにした反省と今後の課題抽出を行っている。ここでは普段言えないことを直接伝えることができる機会でもあることから、本音で話してくれる人が多いようである。こうしたひとつひとつの取組の背景に、『「企業は人なり」』。社員一人ひとりが成長しない限りは、会社は成長しない。』という取材中の古満さんの言葉に象徴される社員への強い想いを感じた。



地域との関わり ～一緒に働き、一緒に学ぶ～

同社は、周辺の通りやゴミ捨て場の掃除、介護施設への衣料品の寄付、さらにはインターンシップの受入れを行うなど、多岐にわたって地域に貢献されている。

なかでも中学生の職場体験には力を入れており、同社工場のミシンと刺繍機を使って、名前入りのエプロンを作る。二日間ではあるが、その経験を通じて子供たちは社会に触れ、楽しみながら「働くことの意味」を学ぶ。実施後には子供たちからの感謝の思いが綴られたお礼状が届く。会社にとっても次の活力となるようなものを得ることができるそうだ。近い将来地域を担っていく子どもたちと、働くことの意味を一緒に考える。同社の地域との深い繋がりを感ずることができた。

顧客満足 ～サービスの付加価値化～

「サービスの付加価値化」を強みとして掲げる同社が目指すスタイルは、「かゆいところに手が届き、気軽になんでも頼めるクラユニさん」だ。一枚のみの注文でも対応したり、お客様へ継続的にユニフォームを提供するため、「売り切れ御免」とならないように、品揃えにも細やかな配慮を行っている。

また、お客様へのアンケート調査を行い、その結果をもとにCS追求委員会において改善点を見出し、一度結んだ縁を途切れないように努めていたり、お客様の顔が見える範囲で営業活動を行うという方針から、インターネットでの販売は行わず、人対人のコミュニケーションを大切にしている。



今後の展望

倉田専務は今後に関して、「自社のサービスの提供について、より一層の信頼・信用の向上に努めたい」と強く語ってくれた。CS追求委員会の活動やCSアンケートの実施をもとに、お客様のニーズを理解し、それに対応するサービスを改善し続けている。こうした飽くなき向上心こそが同社の根幹を作っているのではないだろうか。



取材後記

取材を行う前は、工場でユニフォームの製造を行っている企業という印象が強かったのですが、お話を伺うにつれて、お客様のニーズに応えることを第一に、サービスに力を入れていることがわかり、良い意味でのギャップを感じました。

また、社員の方々の成長を促し、地域の子どもたちと共に働く意味を考え、お客様の満足度の向上を図るなど、社員、地域、顧客という“人”に対する強い想いを感じるとともに、人をとても大切にする企業であることが伝わってきました。

そして、会社が成り立つためには、周囲の人々の支えや存在抜きでは語れないことを知りました。これからも、顧客や地域、そして社員への温かさに満ちた企業であり続けて欲しいと思います。

株式会社 クラユニコーポレーション

三重県津市中央 12-1
TEL : 059-226-8911 FAX : 059-225-8911
ホームページ : <http://www.kurauni.co.jp/>

代表者 : 代表取締役社長 倉田 伸雄
設立年月 : 1965年4月(創業 : 1912年4月)
資本金 : 2,000万円

株式会社 みなみ製麺

食料品製造業

伊勢市

取材日：2016年1月25日 レポーター名：樋口、長谷部、蒸野



株式会社みなみ製麺（以下、みなみ製麺）は、三重県伊勢市を中心に、小売店、食堂に伊勢うどんを主とした麺類を製造卸売をしている会社です。郷土の伊勢うどんを安全に美味しく食べてもらいたいという熱い気持ちをお持ちの代表取締役の濱口義明さん、販売課長の西村浩司郎さんに、この会社の「おもてなし経営」への取組やその想いを、お伺いしました。

「三重のおもてなし経営企業選」応募のきっかけ

みなみ製麺は、昭和33年に伊勢に創業した歴史のある企業である。平成22年4月に、創業地から周囲に民家がない伊勢市村松町へと工場を移転するとともに、濱口社長が先代から経営を受け継いだ。

「三重のおもてなし経営企業選」に応募したのは、会社を引き継いだ後、自身の信じる理念に基づいて行ってきた経営を、「第三者の目で見してほしい」という思いがあったからだという。



濱口社長

顧客満足 ～商品へのこだわり～

「安全で美味しいものをその日のうちにお客様に届けたい」という強い思いのもと、「当日製造・当日配送」「衛生管理」「品質向上」の3点を徹底している。

「当日製造・当日配送」の体制は、先代からの伝統であり、深夜から工場を稼働し、夜明け前には出荷の作業を始める。最近では、式年遷宮の効果でメディア露出が増え、注文が殺到することもあるそうだが、その際には、日付が変わる前から製造を開始することで対応している。

伊勢うどんは、日持ちがせず管理が難しいため、配送の際には、しっかりとした管理体制が要求される。同社では、製造と配送の担当を分けず、全社員が製造も配送も行う。そうすることで、商品に愛着が沸くとともに、扱いも自然と丁寧になるそうだ。さらに、配送の際には、チェックを3回行い、配送ミスを防いでいる。

また、「衛生管理」も徹底するため、伊勢うどんの業界では初めての「ISO22000」を取得した。これは、安全な食品提供を行う企業しか取れない国際的な規格である。この規格取得は、社員に更なる意識向上をもたらし、設備から工場内の隅々に至るまで清掃がされるまでになった。安全なものを食べて欲しいという思いが取得に繋がったようだ。

そして「品質向上」の仕組みとして、全社員が必ず参加する「月例会議」がある。ここで、参加者全員に問題提起を義務付け、日々の作業の棚卸を行っている。その根底には、「何も問題がないことはありえない」という考えがあり、この場があることで、社員の方々も日々の作業の問題点を考えながら働くことができるそうだ。

これらのことから、商品に対する強いこだわりを持ち、付加価値を高めていることがわかる。そして、こうした高付加価値の商品の提供こそが、最大の顧客満足に繋がると考えているのだ。



社員満足 ～社員が胸を張れる会社～

「社員が働きやすい会社になりたい」との想いの下、工場移転の際に設備を更新し、清掃手順も新入社員にも分かりやすいようにマニュアル化した。以前の工場よりも清掃作業が格段に楽になり、社員の方は「今の工場の方が働きやすい」と笑顔で話す。

また、伊勢神宮の「神嘗祭」に毎年伊勢うどんを奉納しており、その後に行われる「奉納市」にも積極的に出店して伊勢うどんを振る舞っている。ある年には、初日で全日程の売上目標を達成し、嬉しい悲鳴となったこともあったそうだ。この「奉納市」ではいつもの卸売りとは違い、最終消費者に販売するので、「美味しいよ」や「ありがとう」などのお客様の生の声を聞くことができる。社員のモチベーションアップにも繋がったそうだ。

地域との関わり ～地域を盛り上げたい～

「何もしなくてもお客様が来てくれる伊勢という地域だからこそ、その状況に甘えることなく、最高の商品を提供できるように努力していきたい」と、濱口社長は話す。伊勢は、他の地域と比べて観光客が多い。だからこそ伊勢の人たちみんなが、来ていただいたお客様に、より一層感謝の気持ちをもって接することで、地域全体が盛り上がっていくのではないかと地域を愛する思いを口にされた。

こうした思いがあるからこそ、来たる伊勢志摩サミットに向けてもいち早く動いており、お土産用の伊勢うどんのパッケージに英語表記の説明を取り入れ、伊勢の伝統を世界にも発信していこうと考えている。この英訳は、伊勢に在住経験があるイギリスの方に、伊勢うどんの作り方を外国のかたにもわかるように英訳してもらったそうだ。



「奉納市」の様子

今後の展望

濱口社長は、「伊勢うどんの飲食店を県内外で開きたい」と話す。伊勢うどんは、品質管理が難しくすぐに傷んでしまうため、伊勢うどんを提供している飲食店のほとんどは、日持ちするタイプの麺を使用しているそうだ。だが、日持ちするタイプのものは、しないタイプ（チルド麺）と比べて、どうしても味が落ちてしまうそうで、どのお客様にもチルド麺を使った美味しい伊勢うどんを食べて欲しいという思いから、飲食店開業の展望を持たれたようだ。また、「卵をかけて食べる」という地元の食べ方を、全国の人にも味わって欲しいという気持ちもあるそうだ。



取材後記

最近メディアへの露出も増え、人気上昇してきているみなみ製麺の伊勢うどん。その人気の裏には、美味しさ、安全性、さらにはそのような商品を作るための社内環境の改善などに対して、決して手を抜かない濱口社長の熱い想いと、それを支える社員の皆さんの存在がありました。そんな誠実な姿勢こそが「おもてなし」なのだと感じる取材となりました。取材当日もいつも通り誰よりも早く出社したという濱口社長。皆さんも一度、この熱意とこだわりが詰まったうどんを召し上がってみてください！

株式会社みなみ製麺

三重県伊勢市村松町1360-21
TEL：0596-38-1166 FAX：0596-38-1167
ホームページ：http://www.iseudon.net/

代表者：代表取締役 濱口 義明
設立年月：2001年6月（創業：1958年5月）
資本金：300万円

三重のおもてなし経営企業選 受賞企業



— 平成27年度受賞企業 —

- 株式会社 尾鍋組 (松阪市：建設業)
- 有限会社 ギルドデザイン (亀山市：金属製品製造業)
- 株式会社 クラユニコーポレーション (津市：業務用衣料品製造販売業)
- 株式会社 みなみ製麺 (伊勢市：食料品製造業)

平成26年度受賞企業

- ・株式会社 イセオリ (松阪市)
- ・株式会社 みつわポンプ製作所 (東員町)
- ・エイベックス株式会社 (桑名市)
- ・株式会社 山口工務店 (伊勢市)
- ・株式会社 佐野テック (菟野町)
- ・株式会社 山下組 (志摩市)
- ・志摩環境事業協業組合 (志摩市)

Facebookにて受賞企業の情報発信中!!

<https://www.facebook.com/omotenashikeiei.mie>

さらに最新情報はHPにて随時更新中!!

くわしくは、

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

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

TEL 059-224-2393 FAX 059-224-2480 E-mail:monoizu@pref.mie.jp