

## 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も、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

三重県のホームページに載っているのので  
↓リンクをつけて下さい

### 「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、高機能繊維物を、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)

「人を大切にする経営」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「共有会」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。



みえリーディング産業展2014会場H26.11.14



# 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点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。



## 三重のおもてなし経営フォーラム

地域の雇用や経済、社会を支えている重要な存在である三重県の中小企業の中には、厳しい経営環境のもとでも、優れた経営モデルを構築し、継続的に事業を発展させている魅力的な企業が多数存在します。

三重県では、こうした企業の魅力に光をあて、その優れた経営モデルを県内の企業に広めていくため、新たな表彰制度として「三重のおもてなし経営企業選」を制定しています。

本フォーラムでは、徹底した現場主義による業務改善と利益向上支援に定評のある田嶋講師を招き、これからの地域において継続的な発展を実現するための企業経営のあり方についてお伝えするとともに、大学生による取材レポートと経営者自身によるパネルディスカッションを通じて、平成27年度受賞企業の具体的な取組についてご紹介します。

### 開催概要

- 日時 平成28年3月24日(木) 13時30分から16時00分(13時開場)
- 場所 三重県総合文化センター(文化会館棟 1階 レセプションルーム)
- 主催 三重県(雇用経済部 ものづくり推進課)
- 後援 百五銀行、三重銀行、第三銀行、三重県信用金庫協会  
三重県商工会議所連合会、三重県商工会連合会、三重県中小企業団体中央会  
公益財団法人三重県産業支援センター

### ○ プログラム

- 13:30 開会あいさつ: 三重県知事 鈴木英敬
- 13:40~14:20 基調講演: 事業の継続的発展の秘訣~人を大事にする「おもてなし経営」の実践~  
講師: 株式会社フランチャイズアドバンテージ 代表取締役 田嶋 雅美
- 14:20~14:35 ガクレポ(学生団体)による受賞企業取材報告
- 14:45~16:00 受賞企業経営者によるパネルディスカッション  
コーディネーター: 三重大学 人文学部法律経済学科 准教授 青木雅生  
パネリスト: 田嶋雅美  
株式会社 尾鍋組 代表取締役 尾鍋哲也  
有限会社 ギルドデザイン 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 代表取締役 倉田伸雄  
株式会社 みなみ製麺 代表取締役 濱口義明  
(敬称略)



### 講師プロフィール:

小売・外食・サービスの分野を中心に「ローソン」「吉野家」「セガ」など多数のFC本部のチェーンシステム構築をサポート。近年はチェーンオペレーションを中心とした生産性向上コンサルティングで「無印良品」「成城石井」「カメラのキタム

ラ」などの利益改善に貢献。日本を代表するサービス事業者の経営者との広い人脈ネットワークを築いている。「おもてなし」の心から生まれた製品・サービスをブランドとして世界に発信する「OMOTENASHI NIPPON」実行委員、経済産業省「世界を魅了するサービスチェーン研究会」コアメンバー、三重県「三重のおもてなし経営企業選」審査委員など歴任。

### 【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。

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、サービス業に限らず、あらゆる業種の企業にとって重要なキーワードと考えています。



平成 27 年度 三重のおもてなし経営企業選 受賞企業 (五十音順。今回のパネリスト)

- ◎株式会社尾鍋組 (松阪市・建設業)  
地盤改良の先端技術「エコジオ工法」で土木事業をフランチャイズ化した”超”着地型企業として、過疎化高齢化が進む地域・社会への貢献をされています。
- ◎有限会社ギルドデザイン (亀山市・金属製品製造業)  
「あそび心の実現と幸せの実感」という理念の実現に向け、社員の好きと自己実現を支援している、全国からバイク好きが集まるアートカンパニーです。
- ◎株式会社クラユニコーポレーション (津市・業務用衣料製品製造・販売業)  
「ユニフォームが働く人を笑顔にする！」をテーマに掲げ、社員と顧客の満足度を高めるシステムを確立されています。
- ◎株式会社みなみ製麺 (伊勢市・食料品製造業)  
より良い伊勢うどんの製造を目指し、伊勢うどんの製造元では全国初となる ISO22000 を取得するなど、製麺へのこだわりで商品力を極めてみえます。

## 三重のおもてなし経営企業選

### ◎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。

**※平成28年度の募集は、4月18日(月)～6月30日(木) の予定です。**

### 【お問い合わせ先】

事務局：三重県雇用経済部ものづくり推進課

住所：〒514-8570 三重県津市広明町 13 番地

電話：059-224-2393 FAX：059-224-2480

E-mail：[monoza@pref.mie.jp](mailto:monoza@pref.mie.jp)

※詳細はホームページをご覧ください。

[三重のおもてなし経営企業選](#)

[検索](#)

※Facebook「三重のおもてなし経営企業選」にて、受賞企業の取組情報発信中！