

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3回

三重のおもてなし

経営企業選

～平成28年度受賞企業のご紹介～

おぼろタオル (株)



(株) コムデック



(株) 鹿の湯ホテル

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」に基づき創設された表彰制度で、今年度で3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88.7%を占めており、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めていくことを目的としています。

今回ご紹介する平成28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」に取り組み、社員、地域、顧客とともに発展し続けてい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、新たに「おもてなし経営」に取り組む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29年2月

三重県知事 鈴木 英敬

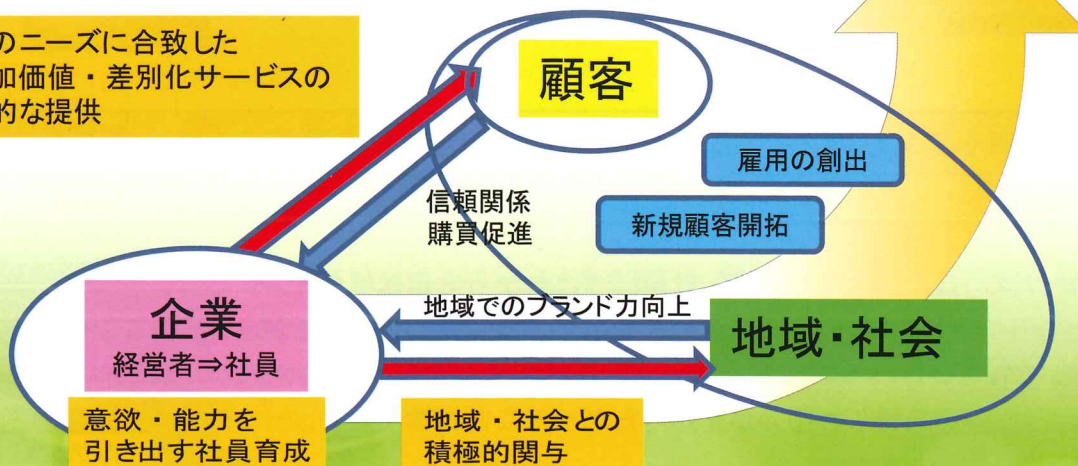


「三重のおもてなし経営」とは

- (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。

「三重のおもてなし経営企業選」のコンセプト

顧客のニーズに合致した
高付加価値・差別化サービスの
継続的な提供



平成28年度受賞企業



- おぼろタオル株式会社（津市：繊維工業）
- 株式会社コムデック（伊勢市：情報通信業）
- 株式会社鹿の湯ホテル（菟野町：旅館業）

情報発信 ～学生から見たおもてなし経営～

受賞企業の情報発信の支援の一環として、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。

「ガクレポ」とは、三重県内で熱い思いを持って活動をしている企業やNPOへの取材と発信を通して、その素敵な活動をつたえ・つなげる取組を行っている学生グループです。

今回、ガクレポには「社員満足」、「顧客満足」、「地域貢献」の観点から取材をしていただきました。彼らが受賞企業や「おもてなし経営」をどう捉えたのか。

見開きのページで、その概要をご紹介します。
ガクレポのHPへのリンクと併せて、ぜひご覧ください。

☆H P <http://site196530-727-371.strikingly.com/>
☆Facebook <https://www.facebook.com/gakurepo>

「ガクレポ」で検索！

ガクレポ

検索



おぼろタオル株式会社

三重県津市上浜町3丁目155番地
TEL : 059-227-3281/ FAX : 059-228-8392
H P : <http://www.oboro-towel.co.jp/>

おぼろタオル株式会社（以下、おぼろタオル）は、1908年創業の“国内で数少ない、織・加工・縫製の一貫生産体制”のタオル会社で、タオルのヨコ糸だけを染めるという独自の特許を持っています。そんな伝統あるおぼろタオルの「おもてなし経営」への取組や想いについて伺いました。

おぼろタオルは「互いに支え合い発展していく」という考えのもと、地域の方々との連携を大事にしており、「地域と連携することで、雇用や経済の活性化につながるだけでなく、地域特性を活かした製品が生まれるきっかけにもなる」と社長は語る。例えば、地域の方を雇用し、一旦雇用したら解雇はしない、伊勢型紙などの地域資源とのコラボレーション、CO2削減などの環境への取組、地元の小学生の社会見学受入などに取り組んでいる。見学に訪れた子どもたちが将来の担い手となってくれるように、働きがいのある魅力的な企業を目指しているという。



（左から、加藤社長、松井さん）

地域との関係を大切にする考えは、お客様との関係にも表れている。地元で開催する販売会では、社員が直接お客様と接することで、ニーズや商品に対する評価を把握している。この販売会は、おぼろタオルを知ってもらうだけでなく、お客様の生の声を聴く場としても位置付けており、商品进行评估してもらえることで、社員もやりがいを感じることができ、商品開発にも活かされている。

また、商品開発では、これからの顧客ターゲットとなる若い世代を獲得するため、同年代の社員が商品を提案し、社内審査の結果良い商品があればそれを採用し販売する「ゆめプロジェクト」という活動を行った。この活動によって新商品が生まれ、社員のモチベーション向上にも繋がったという。

今後は、ネット販売により力を入れ、多くの方におぼろタオルを知ってもらい、さらに、若い世代の採用、新商品開発、設備投資やさらなる職場環境の改善にも取り組んでいく。



「三重のおもてなし経営企業選」に応募したきっかけ

応募のきっかけは、この機会を通して、社員に「これからも自社はタオルメーカーであり続けるべき」というメッセージを伝えたかったことと、地域の方により知ってもらいたかったこと、そして、これまでの自社の活動が、客観的にどのような評価を得られるのかを知りたかったことが理由です。

詳細はガクレポ
HPで！！



ガクレポ

検索

株式会社コムデック

三重県伊勢市吹上2丁目6番20号

TEL : 0596-21-3517/ FAX : 0596-21-3518

H P : <http://www.comdec.jp>

株式会社コムデック（以下、コムデック）は、1997年11月に創業し、「期待値を超えたサービスで感動を届ける。」という企業理念のもと、三重県伊勢市を拠点として地元企業を中心にITサービスを提供している会社です。この会社の取組や、顧客・地域への想いについて伺いました。

コムデックは、地元伊勢を中心に、ITを活用して様々な企業の業務効率化を行い、ビジネスをサポートしている。例えば「ソフトの自社一貫開発」と「クラウドサービスを活用したトラブル対応履歴の蓄積」だ。IT業界では下請け構造が一般的だが、顧客の想いを実現するため、想いの共有から開発、導入まで自社で一貫して行っている。また、一つの案件にどの社員でも対応できるように、クラウドを活用し案件内容や対応方法などを蓄積、共有している。



また、社員の働きやすさを重視しており、一日の大半を過ごす仕事場を快適にするため、様々な工夫を施している。快適な環境で働くことによって質の高い仕事をする事ができ、それが結果的に会社の利益へと繋がるからだ。物理的な環境に加え、クラウドを活用したスケジュールの共有や、業務手順のマニュアル化、チャット機能などを利用して業務に関するやりとりを行うなど、時間や場所の制約を取り払い、ソフト面でも快適な労働環境を追求している。



(右から、樋口社長、駒田さん)

コムデックは、社員の地元採用を意識している。全13名の社員のうち、12名が三重県出身者である。また、東京と地方の間にあるIT格差を埋め「この地域のITレベルを底上げしたい」という想いから、顧客企業に向けて、サイバーテロやウイルスに関する注意勧告や最新ITツールの活用事例の紹介などの情報提供や、地元を対象にしたITセミナーも実施している。

今後は、若者や女性といった新たな人材の確保を積極的に行うとともに、2017年にオフィスを現在より広い場所に移し、事業の更なる拡大を目指す。



「三重のおもてなし経営企業選」に応募したきっかけ

企業選に応募したのは、2015年の「みえリーディング産業展」に参加した際に表彰されている企業を見て、自社でもこういう取組をしていきたいと感じたからです。受賞後は、中部経済新聞社や会計ソフトメーカーの弥生株式会社から取材を受けるなどの反響がありました。

詳細はガクレポ
HPで！！



ガクレポ

検索

株式会社鹿の湯ホテル

三重県三重郡菰野町菰野8520-1
TEL : 059-392-3141 / FAX : 059-392-2207
H P : <http://www.sikanoyu.co.jp/>

株式会社鹿の湯ホテル（以下、鹿の湯ホテル）は1963年創業の温泉旅館です。日々より良いおもてなしを追及する鹿の湯ホテルの取組について伺いました。

鹿の湯ホテルの大きな特徴は、地域との関わりを大切にしていることだ。地元行事への参加や菰野町の特産品の「真菰（まこも）」を使ったお菓子の商品化などに取り組んでいる。これらを行う理由として、旅館は地域の良さを県外の多くの人に伝えることができる場所だと考えているためである。また、地域との関わりの一つとして、地元の中学生・高校生の職場体験も積極的に受け入れている。女将は「旅館は形があるようでないものを販売する。食事をしてもらって、ゆっくり過ごしてもらおう。そこに込められるサービスには、無限大の可能性があり、とても面白い仕事なんです。それを学生にも体感してほしい」と話す。



（右から、女将・伊藤さん、池田さん、野口さん）

そして鹿の湯ホテルは、旅館としての伝統を守りつつも時代に合わせた新しいサービスを提供している。そのひとつが「ドルチェバイキング」だ。夕食にデザートをつけるのではなく、甘いものを食べたいお客様だけが好きなだけ食べられる場を設けることで、お客様が自由に楽しめる空間をつくりだしている。他にも、お客様のプライベート空間を大切にすべく、お部屋でお茶を用意するのではなく、チェックイン時にロビーで好きなドリンクを提供する「ウェルカムドリンク」というサービスも行っている。

インバウンドの波を感じる昨今、鹿の湯ホテルでは「国籍は関係なくおもてなしをしたい」という思いもあり、人材育成として週一回ネイティブの先生を招き、社員の英語学習を行っている。外国のお客様にも満足してもらえようになれば、社員のやりがいにもつながる。

今後は、「鹿の湯ホテルでしか感じられないおもてなしを目指していきたい」と女将は笑顔で語ってくれた。



「三重のおもてなし経営企業選」に応募したきっかけ

鹿の湯ホテルは旅館業ということもあり、日頃からお客様へのおもてなしの心を大切にしています。しかし、以前から社員や地域を大切にする取組にも力を入れてきた。それらの取組の成果を表彰という形で残すことによって従業員が職場に誇りをもって働くことができるのではないかと考え、応募を決めました。

詳細はガクレポ
HPで！！



ガクレポ

検索

「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29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。多数のご応募をお待ちしています。

審査の流れ

- 一次審査（書類審査） ご提出いただいた書類をもとに審査します。
- 二次審査（ヒアリング） 原則として経営者から、取組等についてヒアリングを行います。
- 三次審査（現地訪問） 現地訪問し、現場の様子を拝見します。
- 選考会議、報道発表 受賞企業を決定し、ホームページ等で発表します。
- 表彰式 知事表彰を行います。

平成27年度受賞企業

- ・ 株式会社尾鍋組（松阪市）
- ・ 株式会社クラユニコーポレーション（津市）
- ・ 有限会社ギルドデザイン（亀山市）
- ・ 株式会社みなみ製麺（伊勢市）

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（菰野町）
- ・ 株式会社山下組（志摩市）
- ・ 志摩環境事業協業組合（志摩市）

「三重のおもてなし経営企業選」で検索！ /

詳しくは、

三重のおもてなし経営企業選

検索



Facebookでも
情報発信中！

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:monoza@pref.mie.jp