

社員・地域・顧客に「おもてなし」をすることで、
健全な経営を実践している中小企業・小規模企業を表彰する

第5回

三重のおもてなし経営企業選

～平成30年度受賞企業のご紹介～



(有)ウェルフェア三重



(株)光機械製作所



サンヨー技研工業(株)



ノザキ製菓(株)



辻製油(株)

●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5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%、従業者総数の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」への「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30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、第4次産業革命による産業構造等の大転換、経済のグローバル化の進展などの急激な社会経済情勢の変化においても、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います。

平成31年3月
三重県知事 鈴木 英敬

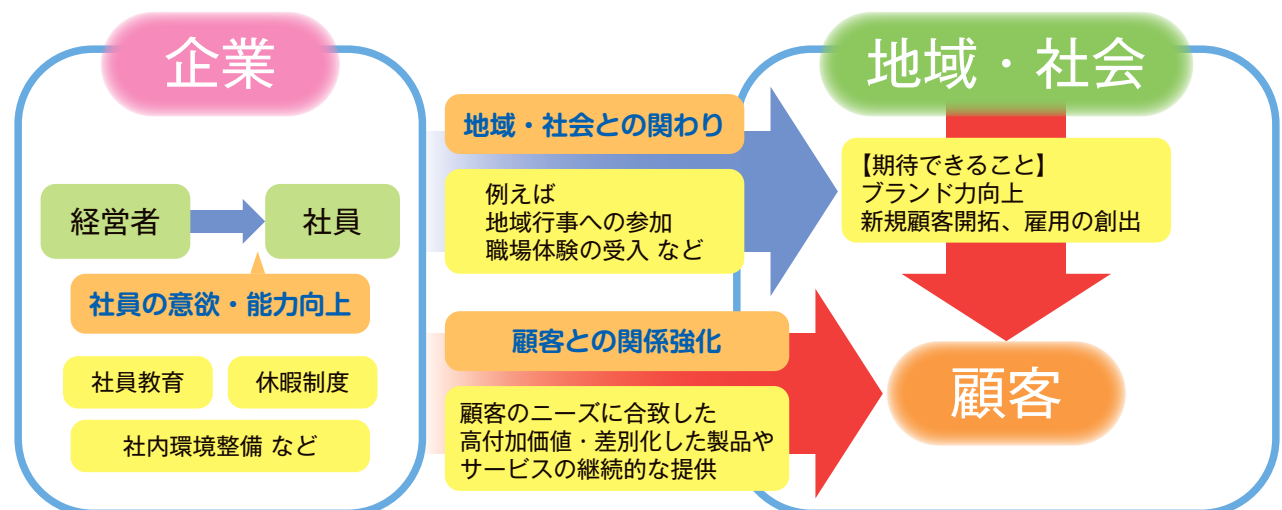


●「三重のおもてなし経営」とは

- (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
- 経営のこトです。

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



平成30年度受賞企業



- 有限会社ウェルフェア三重 (伊勢市：老人福祉・介護事業)
- サンユー技研工業株式会社 (津市：生産用機械器具製造業)
- 辻製油株式会社 (松阪市：食料品製造業)
- ノザキ製菓株式会社 (桑名市：食料品製造業)
- 株式会社光機械製作所 (津市：生産用機械器具製造業)

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もらいました。

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に掲載されている取材レポートの詳細版と併せて、ぜひご覧ください。



☆ HP <http://site196530-727-371.strikingly.com/>

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

ガクレポ

検索

有限会社ウェルフェア三重

有限会社ウェルフェア三重は、伊勢市を中心に介護付き有料老人ホームをはじめ、11の介護福祉施設を運営しています。今回は、同社が運営する「介護付有料老人ホームウェルガーデンみその」の施設長矢野達夫(やの たつお)さんとブランド戦略プロジェクト統括責任者渡辺貴之(わたなべ たかゆき)さんにお話をお聞きしました。

「介護は夢を叶える仕事」。取材中、印象に残った言葉である。同社では、スタッフがドリームマイスター（夢を叶える職人）となり「のんびり・いっしょに・楽しみながら」の理念のもと、利用者の「夢を叶えるプロジェクト」に取り組んでいる。ただ夢を叶えるのではなく、ケアプラン（介護サービス計画書）にも夢の内容や叶えるための目標を反映させ、家族や地域の方々と一緒に夢の実現を目指している。この取組は、利用者の生きがいややりがいに繋がっている。また、利用者や家族、地域の方々スタッフとの信頼関係の構築にも繋がり、スタッフも仕事に対し、やりがいや誇りを持つようになった。夢と一緒に叶えることで、関係するすべての人が感動し、幸せな気持ちになっている。



「介護業界にイノベーションを起こす」というスローガンのもと、働くスタッフの夢を叶える事も大事にしている。例えば、今後のキャリア形成に関して悩みがあれば、専任のキャリアコンサルタントに相談することができる。また、スタッフの「もっと学びたい」との声に応え、社内研修機関ウェルフェアアカデミーを設置した。ここでは、介護スキルに加え、人間力を高めるために人格形成やBCPなどのセミナーも開催されている。

また、同社では地元伊勢市を盛り上げるために様々な活動を行っている。その一つにウェルヒーロープロジェクトがある

(若手スタッフが介護の魅力発信等に取り組んでいるブランド戦略プロジェクトによる企画)。地元の子どもたちが介護のミッションに取り組み、介護業界にもっと興味をもってもらうことを目的とし、子どもたちは与えられた課題の解決を通して、介護や福祉に対する知識を深めている。

今後の目標は、一人ひとりのスタッフが仕事を通じて、幸せを感じることができ、喜びや悲しみなどを共有しながら、人間として成長していけるようになることであるそうだ。



【三重のおもてなし経営企業選へ応募したきっかけ】

介護は夢を叶え、人生の最期に関わることのできる仕事である。できない部分の介助だけではなく、人生や生きがいに寄り添うことは究極のおもてなしではないかと思い、応募を決めた。今回の受賞が介護業界で一緒に働いている仲間や未来を担う若者に魅力を伝えられるきっかけになればいいと思う。

サンユー技研工業株式会社

サンユー技研工業株式会社は、主に自動車のエンジンやトランスミッションなどの部品を作る金型を作っている会社です。日本では、金型メーカーが約8000社ありますが、そのすべてが中小企業ということです。金型とはいわばたい焼きを生産するための鉄板のようなもので、大量生産するためには欠かせないものとなっています。今回は社長の梅本大輔（うめもと だいすけ）さんと、社員の方々にお話をお聞きしました。

同社で特徴的なのは、福利厚生において一律のルール化をしていないことである。性別や世代、未婚・既婚などで生活背景が異なっており、それぞれ必要とする内容が違うからだ。「産後休暇・育児休暇だけが優先されるというのも不自然じゃないですか」と梅本社長は語る。そこで、同社では一風変わった福利厚生の制度を定めている。例えば、結婚手当ではなく離婚した際の離婚手当や、飲み会の翌日、二日酔いの日は出勤をずらすことができる制度などだ。これらは社長の思い付きのものも多いそうだが、離婚手当はシングルマザー・ファザーとなった家庭への支援、また、出勤をずらせる制度は、社員の健康を気遣ったの制度である。話題性だけでなく、理にかなったものとなっている。



ところで、お客様に満足していただくためには、まず社員が成長していくことが大切である。社員の技術が向上し、より高付加価値のものを提供することで、お客様に「この会社にしてよかった」と思ってもらえることに繋がる。一方で、品質の高いものを作れることが奢りになってしまう場合もあるため、人としての成長も必要である。「仕事だけではなく、人として一人前に育てることが会社としての使命であり、その機会・経験を与えるのは会社であるべきだ。」と梅本社長は語る。

近年では、スマートフォンの普及やSNS等の利用で、直接会わなくてもコミュニケーションを取ることができるため、若手社員の中には話すことが苦手な人もいる。そこで、社員同士の話題づくりとして、高級レストランでの食事や旅行などを企画し、交流の場を多く設けている。これらは、社員にとって仕事以外の様々な経験を積む機会にもなっている。



また、地域が良くなってほしいという思いは強く、地元の津市などが行う県外・海外からの誘客等の取組において自ら主体的に関わったり、県外からお客様が来訪した際には、地元の食事を提供したりするなど、積極的に地元の魅力をPRしている。

【三重のおもてなし経営企業選に応募したきっかけ】

「三重のおもてなし経営企業選」に応募したきっかけは、そもそも自身が「おもてなし」という言葉が好きである中で、県から企業選の制度を紹介され、応募につながったものである。受賞後は様々なところから反響があり、驚いている。

辻製油株式会社

辻製油株式会社は、なたね油やコーン油などの食用油を取り扱っており、大豆から抽出する成分レシチンを工業的に初めて生成したことで知られている会社です。また最近では、地域とコラボレーションした商品も取り扱っています。今回は経営企画本部総務部課長の瀧澤慎一（たきざわ しんいち）さんにお話をお聞きしました。

同社では、顧客第一の精神を常に持って活動している。それは安心安全のためのチェック体制にも表れている。食品を扱う企業であれば安全のチェックを行うのは当然だと考えるかもしれない。しかし、規定数値目標をクリアするだけでなく、品質には妥協しないという考えの下、出荷の直前までチェックを何重にも行う。

製品づくりについての研究も熱心に取り組んでおり、産・官・学・民の連携を重視しあらゆる事業で協力関係を結ぶことにより多くのノウハウと視点を活かすことができている。また、研究者育成にも力を入れており、自ら学べる環境であるように感じた。



社風について、「社員間の連携と信頼感が第一」と瀧澤さんは語る。現在の会社の取組や状況を知ってもらうため、社内情報の透明化を行っている。正社員やアルバイトなど関係なく、一緒に働く人全員ですべてを共有するというのが会社への信頼につながっている。

好奇心にあふれたエネルギッシュな経営層、営業、研究者が次から次へと研究テーマを持ち寄り、それを社員一丸となって試行錯誤する。そして、商品開発など研究のノウハウを蓄積していく。社内ではこのような構造になっているというが、困難なテーマでも乗り越えられるのはお互いの強い信頼関係があるからこそだと感じた。

地元住民と共に事業を作るという意識が強く、数年前から間伐材などを利用したバイオマス発電を行っている。その過程で発生する余剰熱や廃熱を利用し、三井物産(株)、(株)浅井農園、イノチオアグリ(株)と連携したトマトのハウス栽培も取り組んでいる。このバイオマス関連事業は、単に山の木を伐採して山や海を保護することだけではなく、副次的に地域の産業を守る役割も果たしている。当該事業では、地元で100人の新しい雇用を生み出したという。



基幹事業となる製油事業は成熟市場であるが、今後は原点回帰しその品質を高めることで、業界内でのより確固とした地位の確立を目指している。

【三重のおもてなし経営企業選へ応募したきっかけ】

今回、応募をしたのは、会社の事業紹介と認知度の向上など企業ブランドとしての価値を上げたいとの思いからだ。また、社外からの視点を取り入れ、これからの会社経営に生かし改善し続けることで、社員や地域の幸せに繋げていきたいという狙いもあった。受賞したことで、社員のモチベーションが向上し、インターンシップを希望する学生も増加した。

ノザキ製菓株式会社

ノザキ製菓株式会社は創業79年で、チューインガム・キャンディー・チョコレートの製造(OEM・ODM)・開発を行っている会社です。特にチューインガムの国内シェアは高く、駄菓子屋さんでお馴染みの丸いガムなども製造しています。今回は社長の野寄伸夫(のざき のぶお)さん、工場長の田中尚路(たなか しょうじ)さん、野寄薫女(のざき かおる)さんにお話をお聞きしました。

(※OEM：他社ブランド製品生産、ODM：他社ブランド製品設計・生産)

同社では、協力先や社員など会社に関わる人の力を大切にしている。機械や新事業への投資も惜しまないが、機械に頼りきることなく、人の力だからこそ生まれるメリットを信じ安心安全を追求している。

工場の機械化・自動化は先手必勝の精神。大量の原材料を保管するための原料専用自動倉庫タワーや、1時間で約250万粒のガムを自動で検査する自動両面検査機を国内で先行導入している。しかし、食品を扱う以上は全自動では安心できないという考え方から、生産工程や出荷前の最終検査は機械と人の手で行う仕組み



により、安全な製品を提供している。「クレームゼロ」への社長の思いは強く、社内の衛生改善はかなり力を入れている。PDCAサイクルを行い、問題の見える化や改善の定着確認など高精度の検証を毎月の頻度で実施し、ミスを繰り返さない工夫をしている。この取組により、実際に驚異のクレームの少なさを

実現している。3年ほど前から始めた食玩(お菓子とおもちゃが一つになったもの)についても、クレームは全くないようだ。

人対人の双方向のコミュニケーションを大切にしており、積極的に社長は社員と話をしている。話しかけやすい印象で社長室にはいつも人が絶えない。社長の人柄もあるが良いことも悪いことも一緒になって共有しようという思いが、いい雰囲気づくりにつながっている証であろう。年に一度の納涼祭には、毎回ほぼすべての社員が参加を続けている。良い雰囲気づくりは

社内に留まらず、社外に対しても行っている。各イベントへのお菓子の提供や地域清掃などにより、地域の方との交流を深めている。

最近では、既存の製造技術を活かした新たな分野への挑戦を進めており、FSSC22000取得による食品製造技術の品質を活かしたものづくりに、徹底した市場分析と未知の分野への開拓力を合わせて、人材採用と開発強化に取り組んでいる。新たな分野の商品開発の未来について、熱い思いをお持ちのようである。

(※FSSC22000：食品安全マネジメントシステムの国際規格)



【三重のおもてなし経営企業選への応募のきっかけ】

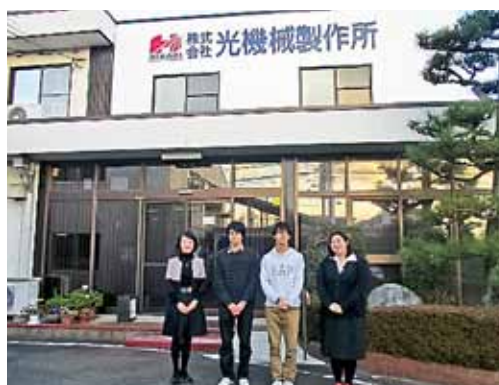
地域密着型企业への第一歩として、存在をアピールできる場と考え、「三重のおもてなし経営企業選」への応募を決めた。これによる直接的な効果なのかかわからないが、最近では過去に勤めた経験者から「また働きたい」との要望が増えており、実際に採用も進めている。

株式会社光機械製作所

株式会社光機械製作所は、ものづくりの根幹である工作機械、そのなかでもある用途に特化した研削盤を作っている会社です。今回は社長の西岡慶子（にしおか けいこ）さん、総務グループの前野有紀（まえの ゆき）さんにお話をお聞きしました。

働き方改革の一環として「ワークをわくわくに」という趣旨で「わくわくプロジェクト」を展開している。この取組の一つが「なるほどグランプリ」である。これは、「なるほど!」と思える工夫やアイデアを募集し、それをもとに日々の業務の改善に取り組むものである。生産の効率化だけではなく安全性の向上にも繋がっており、改善してきた点は数えられない程多い。今年だけでも600件近くの改善提案がなされ、合計29,542,409秒もの時間を削減できているという。

女性社員の割合も高くなってきている。しかし、女性を増やそうという努力は特にしていない。世間が持つ「機械業界は男の仕事」というイメージにとらわれず、優秀な人材を採用していった結果、今の形になったという。西岡社長は、機械業界でも設計や生産管理、経営サポートなど女性が活躍できる仕事は多いと考えている。また、こうした考えを持つ社長に「あこがれて入ってきた女性社員も多くいます。」と前野さんは語る。



同社ではオーダーメイドの工作機械を作ることが多く、新たな価値を生み出す風土がある。ものづくりを通じて、顧客に満足してもらうためには、社員がプロフェッショナルである必要があるという。プロとは、「思い・セオリー・経験」をバランスよく備えている人を指し、そのどれかが欠けても良いものづくりはできない。なぜなら、その三つの要素が備わることでその人の仕事の技術となる。たとえ、技術が優れていても、仕事に心がこもっていなければ、顧客の想いに応えて価値あるものを生み出せないからだ。

産官学共同研究などの地域共働の取組も積極的に行っている。連帯により、地域の雇用や経済の発展に繋げることによって、地域活性化にもなるという。

今でも製品の6-7割が海外で使用されているが、今後はさらにグローバル市場への展開を強めていく方針だという。世界にうって出ても競争優位性を確保できるよう、世界に先駆けた発想で一から創りあげる。そのためには、人材の個性や能力を活かし、一人ひとりが輝く会社にしていくことを目指している。



【三重のおもてなし経営企業選への応募のきっかけ】

応募を通じて、「私たちのおもてなし」とは何かを考えるきっかけとなった。また、プロフェッショナルとしてものづくりを究めていくことが、私たちの最高のおもてなしであることを再確認することができた。

平成30年度受賞企業一覧

◆有限会社ウェルフェア三重

三重県伊勢市黒瀬町865-1

T E L : 0596-21-1133

F A X : 0596-21-1134



◆サンユー技研工業株式会社

三重県津市久居一色町265

T E L : 059-254-2200

F A X : 059-254-2288



◆辻製油株式会社

三重県松阪市嬉野新屋庄町565-1

T E L : 0598-42-1711

F A X : 0598-42-7911



◆ノザキ製菓株式会社

三重県桑名市多度町御衣野3601-14

T E L : 0594-49-3161

F A X : 0594-49-3181



◆株式会社光機械製作所

三重県津市一身田中野8-1

T E L : 059-227-5511

F A X : 059-227-5514



「三重のおもてなし経営企業選」に 応募してみませんか？

～ 2019年度表彰に向けた募集のご案内～

- ▶ 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。

審査・表彰企業決定までの流れ

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(経営者ヒアリング)	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、表彰式	表彰企業を決定の後、ホームページ等で発表し、 知事表彰を行います。

平成29年度 受賞企業

- ・株式会社ダイレクトカーズ(津市)
- ・トリックス株式会社(津市)

平成28年度 受賞企業

- ・おぼろタオル株式会社(津市)
- ・株式会社鹿の湯ホテル(菟野町)
- ・株式会社コムデック(伊勢市)

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(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)

☆詳しくは、「三重のおもてなし経営企業選」で検索！
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・イノベーション課
〒514-8570三重県津市広明町13
TEL：059-224-2393 FAX：059-224-2480
email：monozu@pref.mie.lg.jp