

お客を愛し、お客に愛される商人の総合誌

特大号

8  
August  
2012

昭和24年3月29日第三種郵便物認可  
平成24年8月1日(毎月1日1日発行) 第65巻第8号(通巻810号)

新名所「東京ソラマチ」本当の見どころ  
プレミア世代に人気! 代官山蔦屋書店  
お客の心をつかむ「チラシ」の傾向と対策

# 商業界

The Journal of Retailing

デフレ・円高はチャンス!

# 専門店 最強戦略

顧客を創造する圧倒的価値のつくり方

急成長SPAトップが語る必勝戦略

g.u. トレンドど真ん中に  
絞って客層拡大

JINS ニーズを先取りする  
企画力で新市場創出

ABC-MART 現場主義が生む  
驚異の販売力



大賞

最新決算

日本の専門店白書 2012

第3回

チラシ・DM大賞結果発表

受賞作に共通する“ヒットの秘密”が明らかに!



連載

# 坂本光司の 世界に自慢したい会社

私が出合った  
人々を幸せにする日本の誇り

第14回

## 日本ウエストン

ウエス製造レンタル／岐阜市

製造業なのにサービス日本一の心ある会社

さかもと こうじ ●法政大学大学院政策創造研究科教授、同大学大学院イノベーションマネジメント研究科兼担教授、同大学大学院静岡サテライトキャンパス長。1947年静岡県生まれ。70年法政大学経営学部卒業後、浜松大学、福井県立大学、静岡文化芸術大学などを経て現職に就く。「なぜこの会社はモチベーションが高いのか」をはじめ、「日本でいちばん大切にしたい会社」「私の心に響いたサービス」「弱者にやさしい会社の話」など著書多数

日本ウエストンは、第2回「日本でいちばん大切にしたい会社大賞」で、中小企業部門で最高の中小企業庁長官賞を受賞した。同賞は人とことん大切に作る、すなわち従業員、顧客、取引先、地域、株主の5者を大切に作る会社に贈られる。非常に選考のハードルが高く、とりわけレベルが高い同社は、まさに受賞にふさわしい。

岐阜県羽島駅から車で10分、まだ田園風景が残る場所に位置する日本ウエストンは、従業員は30人の典型的な中小企業だ。

工場で汚れた機械を拭く清掃用のウエスを製造し、レンタル、クリーニングしている。この業界ではよく知られた存在だ。

同社は、先代社長の白井清三氏

(現・取締役会長)が1968年に

脱サラして創業した。それまでは、

工場で使用するウエスは古着を二次使用した「ぞうきん」にすぎなかったが、今や精密な製品、例えばH2

ロケットや航空機の製造に使用するウエス商品まで開発している。

取引先は著名な企業が名を連ねる。手袋だけでも一日100万枚をクリ

ーニングするという。しかも、ほとんど営業せず口コミで取引先を増やし、業績も安定している。経常利益率は5%以下になったことがない。

### 崇高な経営理念と優れた商品開発力

従業員30人の小さな会社ながら、

崇高な経営理念と信条を掲げている。

その経営理念はこういうものだ。

「人を活かし、物を活かし、資源リサイクル活動を通じて社会貢献に努め、お客様と社員が誇りと喜びを共創できる会社を目指します」

この他に経営信条があるが、おご

りが全くなく、非常に人の心を打つ言葉が並ぶ。今や企業戦略よりも理念経営が大事な時代だ。同社の「錦の旗」(経営理念)を見ても、流行や景気を追わず、背伸びをせず、人を大切にしてきた経営者の姿勢を強く感じるのである。

同社はウエスをレンタル、クリーニングするだけでなく、自ら製品を製造している。極めて精密な半導体の部品には、既存のウエスでは対応できないからだ。

例えば、ボーイング社の航空機の部品に使用されるウエスは、特殊な素材の特別仕様のものが要求される。



外部の会社見学を断る企業が多い中で、「私たちでお役に立てるならどうぞご覧になってください」と外部に対しても非常にオープンである

そうした取引先の要求に応え得る商品を自分たちの手で開発している。

## 従業員が働きやすく 成長できる職場環境

同社の従業員に対する教育訓練は日本で十指に入るくらい高い。総実労働時間に対して教育に費やす時間は13%である。つまり、年間の総労働時間を2000時間とすると、260時間を教育に充てている計算になる。

それは、専門知識を身に付けさせ

るためというより、理念、哲学、歴史、芸術など人間力を高め、従業員を輝かせるための内容だ。

従業員を大切にすること、従業員が働きやすい環境、成長できる環境を整えるということだ。そうした人本主義の同社では、過去5年間の離職率は0%である。

接客の質の高さは、電話一本で違いが分かる。その丁寧で誠実な対応に、従業員教育が行き渡っているのを感じる。

一度訪問すると、訪れた人はたちまち同社のファンになってしまうほど、接客の対応が素晴らしい。ビジネスにならなくても人との出会いを大切にし、一人一人のお客を全社でもてなすという精神を実感する。

訪問すると「〇〇様」と書かれたスリッパが用意してある。事務所に入ると従業員が手作りした歓迎ボード、飲み物を置くトレイやおしほりにも訪問者の名前が書かれてある。応接テーブルの上には、訪問者に対する従業員の感謝の言葉が幾つも書かれた紙が置いてある。お金をかけ

ずに気持ちを込めて歓迎してくれるのである。

## 障害者や地域、 外部にも優しい会社

同社は障害者雇用にも熱心だ。現在、従業員30人中6人が障害者だ。そのうち3人は正従業員である。

日本の障害者雇用の平均が1・7%弱、法定雇用率は常用雇用56人以上の会社で1・8%（2013年4月から2・0%に改訂）である。その中で同社の障害者雇用率は実に20%という高さだ。尋常な努力ではない。

02年には臼井会長の退職金を元に、社会福祉法人「清穂会」を設立。養護学校と社会のインターフェイスとして障害者の就業訓練をスタートし、障害者を一般の企業に送り出している。

地域の清掃活動も定期的に行っている。会社周辺だけではなく地域全体を清掃する。エコキャップ運動など社会的なキャンペーンにも熱心だ。同社はまた、外部の会社見学者を

断ったことがない。仕事に差し障りがあるとして会社見学を断る企業が多い中で、「お役に立てるならどうぞご覧になってください」と快く受けてくれる。

創業以来、ゆっくりとした歩みで成長する中、02年に社長を交代している。事業承継は非常にうまくいったケースだ。

現社長の臼井麻紗さんは、臼井会長が「人徳を重視して」自ら娘むこに決めたという。その麻紗社氏が入社したのが89年。つまり、12年をかけた帝王学で、従業員とその家族を幸せにできる経営者を育てた。

創業者の思いを受け継いだ現社長は、経営のベースを固め、事業を着実に伸ばしている。臼井会長は02年の社長交代で代表権を渡し、経営には一切口を挟まず、「清穂会」の活動に尽力している。

「日本でいちばん大切にしたい会社」の選考規準を高いレベルでクリアしただけでなく、人を大切にしている。日本の心ある会社として、受賞は当然の結果だと思おう。