

# 株式会社沖縄教育出版

I am OK! You are OK! We are OK!  
相互理解をして強みを活かす

## おもてなし経営のポイント

- ❖ だれもが無限の可能性を持つ。一人ひとりの強みに重きを置く
- ❖ 3時間にもおよぶ「日本一楽しくて長いデイリーアップ朝礼」



那覇市  
沖縄県

### 経営理念と企業文化

株式会社沖縄教育出版は、創業時は教育向け書籍販売からスタートしたが、現在は「健康食品・自然派化粧品」の企画、通信販売を手掛ける。業態転換のきっかけは、代表取締役会長の川畑保夫氏が38歳のときに腎臓がんを患ったことにある。闘病生活の中で健康や食べ物への大切さを痛感し、一人でも多くの人の健康に役立つことを決意。社名を残したまま、健康食品事業部「沖縄自然館」を設立した。

社憲に掲げているのは「I am OK! You are OK! We are OK!」。全員主役の感動創造企業として、互いに人間性を高め、認め合い、一人ひとりが主体的に働く会社を目指している。

そのような相互尊重の文化のもと、障がい者雇用にも力を入れている。「だれもが無限大の可能性を持つ」と、代表取締役社長の川畑信介氏が言うように、社員それぞれの強みを

活かすことに重きを置く。たとえば、仕事の遅い社員がいたら、生産性を問題視するのではなく、その社員が持つ笑顔の素晴らしさに着目する。他人を元気にさせるその笑顔は、社内の雰囲気づくりに大きく貢献しているのである。同じように、身体に不自由があっても、その人の強みが損なわれることはない。強みを認め、弱みを補完し合う。そんな組織風土が形成されているのである。

沖縄教育出版の特徴としてよく取り上げられるのが朝礼である。「日本一楽しくて長いデイリーアップ朝礼」は、ときには3時間におよぶほどのボリュームである。コミカルで思わず笑みがこぼれるワッショイ体操やハッピー体操、顧客との感動エピソード発表など、笑いあり涙ありで五感をフルに使う内容となっている。毎日、この朝礼によって心が新たになり、全社員が元気に仕事に取り組めるのだ。

このようにして、社内に相互尊重の文化を育てているからこそ、顧客とも親密な関係が築けるのだという。コールセンターにはこんな声が届く。「あなたと話していると、いますぐにでも沖縄に行きたくなる」、「担当者のあなたに会いたい」。直接、顔は合せていなくても、あたかもそばにいるかのように、常に顧客の健康に役立つことを考える。沖縄教育出版は、そのような思いやりにあふれた会社である。

### 講演者 紹介



株式会社  
沖縄教育出版  
(沖縄自然館)  
代表取締役社長

### 川畑 信介氏

1976年生まれ。2004年学習院大学卒業、10年5月アールファイ大学(アメリカ・NY州)ビジネス管理学部卒業。04年株式会社沖縄教育出版入社、11年11月代表取締役社長就任。沖縄の自然の恵みを生かし、健康食品と化粧品事業、沖縄特産品を通信販売にて全国展開。アフターフォローを大切に、お得意さまとの長い付き合いを重視。地域に根ざした事業を目指し、地元の雇用を創出し、沖縄経済に寄与している。現在、社員への徹底したインタビューを行い、組織改革に着手している。

## 会社概要

- ・法人名: 株式会社沖縄教育出版
- ・代表者: 川畑 信介 代表取締役社長
- ・所在地: 沖縄県那覇市牧志1-2-24
- ・設立年月: 1977年1月創業、1984年11月設立
- ・事業内容: 健康食品・自然派化粧品の企画、通信販売
- ・社員数: 正規38名、パート・アルバイトなど95名
- ・ホームページ: <http://www.cha-genki.co.jp/>

# 島根電気株式会社

建設業からサービス業へ  
「住まいのおたすけ隊」が秘訣

## おもてなし経営のポイント

- ❖ 「住まいのおたすけ隊」によって BtoC へと業態転換
- ❖ 感動を生み出す土台づくりとしての「考え方」を学ぶ研修



松江市  
島根県

### 経営理念と企業文化

島根県に本社を構える島根電気株式会社は、電気・空調・通信・給排水など建物の設備工事全般を手がける総合設備工事会社である。建設業界は、バブル崩壊後も公共事業投資によってしばらくは好調だったが、その公共事業費は1998年の84兆円をピークに下降し、いまでは45兆円規模に縮小した。一方で建設業者の数は横ばいのため、競争は激しい。そんな中、島根電気は好業績を上げる。強さの秘密は「住まいのおたすけ隊」にあった。

「住まいのおたすけ隊」とは、一般家庭向けに家の中の困りごとを解決する、小口の電気工事サービスである。受注額は1,000円から。全体の75%は5万円以下の工事だが、依頼件数は年間3万5,000件を数え、同サービスによる売上高は47億円に上る。公共工事の減少を見越し、大口

で薄利の受注から BtoC の小口工事へ事業転換したことが功を奏した。「住まいのおたすけ隊」はフランチャイズ展開も始めたところだ。

代表取締役社長の荒木恭司氏は常々、「顧客はだれか?」という問いを社員に投げかけ、「電気工事が仕事ではない、人々の快適な生活環境をつくることこそが仕事である」と訴えている。こういった視点で捉えると、島根電気は紛れもなくサービス業なのである。スローガンは「『期待』を超える『感動』を!」。島根電気がサービス業として目指すのは顧客の満足を超えた感動だ。リッツ・カールトン・ホテルやディズニールランドといった感動創造企業をベンチマークし、接客理念を研修するほか、靴の脱ぎ方やお茶の飲み方などの礼儀作法も教育している。

社員教育の中でもとりわけ注力しているのが新人研修である。ここではスキルよりも、仕事への向き合い

方を考えることに時間をかけている。「何のために人生があるか」、「なぜ働くのか」、こうしたテーマの研修を入社から3年間で10回行なう。基本的な考え方を磨くことで、一人ひとりが強い軸を持って、顧客の感動を自分のモチベーションとするような組織風土ができるのだという。

### 講演者 紹介



島根電気株式会社  
代表取締役社長

### 荒木 恭司氏

1949年生まれ。72年島根電気株式会社入社。85年出雲営業所長として営業所売り上げ3億円を在任11年間で8倍の24億円にし、89年取締役就任。バブル期以降、公共事業費の削減や建設投資そのものの低迷などで厳しい状況下にある建設業界の中で、建設業界の先行きに不安を感じ、利益率の高い小口工事・提案営業に経営の舵を切った。一般家庭の困り事解決する「住まいのおたすけ隊」は電気工事だけでなく家庭での様々な困り事に対応しており、特徴的なCM効果もあって絶大な知名度を誇っている。96年常務取締役として本社勤務となり、受注体質の改善に着手し、04年代表取締役副社長、10年代表取締役社長就任。

## 会社概要

- ・法人名: 島根電気株式会社
- ・代表者: 荒木 恭司 代表取締役社長
- ・所在地: 島根県松江市東本町5-46-2
- ・設立年月: 1956年4月設立
- ・ホームページ: <http://www.sdgr.co.jp/>
- ・事業内容: 電気設備工事、エンジニアリングサービス、空調設備工事、給排水衛生設備工事、水道施設工事、下水道施設工事、通信設備工事、消防施設工事、計装システム設備工事、新エネルギー・環境設備工事
- ・社員数: 正規294名、パート・アルバイトなど18名