

株式会社ISOWA

気楽にまじめな話ができる、
世界一社風のいい会社を目指す

おもてなし経営のポイント

- ❖ 「なぜ働くのか？」から生まれた経営理念
- ❖ 社員の幸せから始める「わくわくの好循環」



春日井市
愛知県

経営理念と企業文化

株式会社ISOWAは中小企業ながら、世界でオンリーワンの技術と評価される段ボール機械メーカーである。取得した特許は750。段ボールシートをつくることから段ボールへの印刷まで、すべての製造機械を提供することで、世界中の輸送ビジネスを支える。顧客視点の柔軟な対応、小回りの利いた技術開発、ダイナミックな共同研究を強みとしている。

経営理念は「世界一社風のいい会社になり、段ボールを通じて世界中に夢を提供しよう!」。これは代表取締役社長の磯輪英之氏が、「社風という土台ができない限り、何をやっても表面的に終わってしまう」として考えたものである。それまでは、他社の取り組みを真似しては失敗していた。ある日、改めて自分自身に「なぜ働くのか?」を問いかけてみると、「顧客のため」よりも、「一番大切な自分自身と愛する家族の幸せのために働いている」と思い至った。自分の幸せを考えるこ

とで、初めて周りの人の幸せに思いを巡らせることができたのである。この経験から、先の経営理念が生まれた。

製造機械を提供しているISOWAでは、製品購入後に顧客から修理を依頼されることがある。一般の小売業とは異なり、製造会社でしか修理ができないため、顧客のほとんどが修理を通してリピーターになる。これは、簡単にリピーターを得られる利点なのだが、一方で、「顧客満足を高めて、選ばれる店になる」という顧客志向が育ちにくい面もある。磯輪氏はこれを補うため、「お客さまがリピーターになりやすい環境にあるからこそ、お客さまへの『本当のおもてなし』について考えなければならない」と、社員に伝え続けている。そのためには、まずは社員がわくわく楽しんで働ける環境をつくり、そこで生まれた社員満足をエネルギーにして、社員が顧客をわくわくさせる「わくわくの好循環」をつくる。この流れが、技術やサービス、思いとして段ボールに夢を吹き込み、段ボールを単なる包装資材から夢を伝えるメディアに変

身させるのだ。同社は社員満足と段ボールの付加価値向上を連携させながら、世界中に夢を提供する企業を目指していく。

講演者 紹介



株式会社ISOWA
代表取締役社長

磯輪 英之氏

1955年愛知県生まれ。一橋大学卒業後、商社勤務を経て85年に株式会社磯輪鉄工所(現 株式会社ISOWA)に入社。01年に代表取締役社長に就任。同社は中小企業ながら世界でオンリー1との評価を受けている段ボール製造機械メーカー。磯輪氏が巻き起こした「世界一社風のいい会社」を目指す組織風土改革は、社員の自発的な商品開発・改善につながり、その技術力や顧客からの信頼を支えている。その改革は新聞、雑誌に取り上げられ、大手自動車メーカーや電機メーカーが視察に訪れている。

会社概要

- ・法人名: 株式会社ISOWA
- ・代表者: 磯輪 英之 代表取締役社長
- ・所在地: 愛知県春日井市西屋町66
- ・設立年月: 1920年10月創業

- ・事業内容: 段ボール機械の設計、製造、販売、並びに付帯する一切の業務
- ・社員数: 正規260名
- ・ホームページ: <http://www.isowa.co.jp/>

スギホールディングス株式会社

顧客、患者の幸せを願い、地域貢献できる会社づくりを

おもてなし経営のポイント

- ❖ 「薬を売る」のではなく、「お客さまの健康を考える」
- ❖ 地域のトータル・ヘルスケア・ステーションを目指す



安城市
愛知県

経営理念と企業文化

1976年、杉浦広一・昭子夫妻が開業した16坪の小さな薬局から、スギ薬局は始まった。創業当初から、顧客に何でも相談してもらえる店を目指した。当時は、「ごめんください」という声で、店主が店の奥から出てくるのが一般的だったが、同店では顧客を迎え入れるという観点から、2人のうちどちらかはいつも店頭立つようにした。カウンセリングに時間をかけ、さらにPOPをつくって分かりやすさを追求。その思いは現在でも変わらない。同社は「お客様、患者様の幸せを願い、地域社会に貢献できる会社づくりを目指します。社員の幸せを願い、社員とともに成長する会社づくりを目指します」という理念を掲げている。

日本が超高齢社会となった今、調剤併設型のドラッグストアが持つ役割は大きくなっている。病院は病気になるといけないが、薬局は気になる症状の相談だけでも気軽に行ける存在で、病気の予防にも役立つ。そのため、同社は薬剤師を

はじめ、登録販売者、ビューティアドバイザー、管理栄養士、医療事務などのスペシャリストを配し、対応力を高めている。2007年からは、顧客からの質問、意見などに迅速に対応するために、お客さま相談室を開設。ここでは社員からの問い合わせも受け入れ、業務を円滑にする体制を築いている。スタッフの経験が浅ければ、顧客から症状や薬に関する質問を聞かれても的確なアドバイスができない。さらに、質問にこたえられないかもしれないという不安があると、顧客と目を合わせることを避けてしまう。この問題を解消するため、スギ薬局のお客さま相談室は、スタッフによる相談も可能にしたのだ。また、経営の優先順位を3K(個人→家庭→会社)の順に置くなど、スタッフが安心して働ける会社づくりには余念がない。

同社は「薬を売ろう」、「化粧品を売ろう」ではなく、「お客さまに快適な生活をしていただく」、「毎日、健康に過ごしていただく」と、顧客視点での商売を心掛けている。創業時からの、顧客の

相談に何でもこたえる精神で、地域に密着したトータル・ヘルス・ステーションを目指す。

講演者 紹介



スギホールディングス株式会社
(スギ薬局グループ)
代表取締役副社長
兼 CSR 室室長
杉浦地域医療振興財団
理事長

杉浦 昭子氏

1953年京都市生まれ。76年に夫である杉浦広一氏(現スギホールディングス(株)代表取締役会長)と愛知県西尾市に個人薬局を創業。当時としては先進的なお買上金額に応じたポイント景品交換サービスを考案。2001年8月東証一部上場、代表取締役副社長就任。04年お客様相談室を創設、08年CSR室室長を兼任し、「町のかかりつけ薬局」としてサービスの提供から、乳がん予防に向けたピンクリボン啓発まで様々な活動に取り組む一方、杉浦地域医療振興財団 理事長として地域医療の振興にも動いている。

会社概要

- ・法人名: スギホールディングス株式会社
- ・代表者: 杉浦 広一 代表取締役会長
- ・所在地: 愛知県安城市三河安城町1-8-4
- ・設立年月: 1976年12月創業

1982年3月株式会社スギ薬局設立

- ・事業内容: スギ薬局グループ全社の経営管理、運営
- ・社員数: 正規4,100名、パート・アルバイトなど10,200名
- ・ホームページ: <http://www.drug-sugi.co.jp/>