

# 株式会社芝寿し

## 電気炊飯器販売から始まった「ごはん文化創造企業」

### おもてなし経営のポイント

- ❖ 顧客満足は当たり前、目指すべきは顧客感動
- ❖ 創業者の思いを受け継ぎ、関わる人すべての繁栄に貢献する



### 経営理念と企業文化

株式会社芝寿しは、石川県で寿司弁当の製造販売を主に行なっている。創業の経緯はユニークだ。代表取締役社長の梶谷晋弘氏の父、忠司氏は戦後、家電販売店を営んでいた。ある日、新商品の電気炊飯器の販売促進として、目の前でご飯を炊いて見せたところ、それは飛ぶように売れた。ところが、ご飯が大量に余ってしまったのである。それを有効利用するために、「押し寿司」の製造販売を始めたのだ。

持ち帰り寿司を本格的に始めようとしたころ、忠司氏はあるセミナーで商人哲学に触れ、感銘を受けた。そしてつくったのが、「店はお客様のためにあり、従業員、取引先とともに栄える」という経営理念である。常に正しい姿勢で臨み、喜ばれるために努力することで、社員も取引先もみなが繁栄すると考えたのだ。後を継いだ晋弘氏にも、それは脈々と受け継がれている。

芝寿しには4つの行動方針がある。

「1、日々の仕事を通じて顧客感動を創造する」、「2、豊かな人間性の集団を作る」、「3、当社にかかわる人たちの豊かな生活を実現する」、「4、地域一流一歩店を実現する」。理念がそうであるように、行動方針も近江商人の「三方よし」の考え方に通ずるものだ。

晋弘氏は、「顧客満足は今日では当たり前、目指すべきは顧客感動だ」として、商品そのものや提供するサービスによって顧客の喜びを創造し、自分たちの誇りにしたいとしている。

晋弘氏が後継を決意したのは、早朝から深夜まで働き続ける両親の姿を見て育ったからだという。忙しい両親を、ちゃんと寝かせてあげられるようにしたい。そんな思いがあった。身内の幸せを重んじる心は社内全体にも浸透しており、社員の生活の充実を願って、成長を実感できるような教育もなされている。

芝寿しは、自らを「ごはん文化創造業」ととらえている。提供する「押し寿司」は金沢の伝統食であり、「お弁当」もごはん文化の一つである。ただ単に寿司弁当を

製造販売するというだけでなく、同社は顧客、社員、取引先の幸せを育みながら、日本の「ごはん文化」を末長く支え続けていく。

### 講演者 紹介



株式会社芝寿し  
代表取締役社長  
社団法人倫理研究所  
法人スーパーバイザー  
石川県倫理法人会  
相談役

### 梶谷 晋弘氏

1947年10月石川県金沢市生まれ。69年4月株式会社芝寿しに入社。76年専務取締役就任、91年代表取締役社長に就任。芝寿しの経営理念は、「店はお客様のためにあり、従業員取引先と共に栄える」である。先代の梶谷忠司会長は、自ら経営する株式会社東芝のショールームで、電気炊飯器の実演販売を大成功させた。その時炊いた大量のご飯を寿司にして販売するなど豊かな発想力で、今日の芝寿しを築いた。創業の精神を受け継ぎ、現在を第2創業期と位置付け、意欲的な活動を展開している。

- ・法人名：株式会社芝寿し
- ・代表者：梶谷 晋弘 代表取締役社長
- ・所在地：石川県金沢市保古3-183-2
- ・設立年月：1953年10月設立

- ・事業内容：寿し弁当の製造販売
- ・社員数：正規49名、パート・アルバイトなど409名
- ・ホームページ：http://www.shibazushi.jp/

会社概要

# 株式会社エイム

## 「お客さまの目的を達成する」健康な社会の創造に貢献

### おもてなし経営のポイント

- ❖ 「すべてはお客さまのために」、全スタッフを教育
- ❖ 総合体育館の運営や介護予防の受託にも挑戦



### 経営理念と企業文化

株式会社エイムは、石川県金沢市でフィットネスクラブを運営している。創業者で取締役会長の吉田正弘氏は、55歳で長年勤めてきた銀行を退職し、1987年に同社を興した。現在は石川県に4店舗、愛知県に1店舗を構えるまでに成長した。

「エイム」(aim)とは、「志・目的」を意味する言葉で、「お客さまの目的を達成する」という思いが込められている。たとえば、「痩せたい」という理由で顧客が来店した場合、結婚式のドレスを着るために痩せたいのか、医者に言われて健康のために痩せたいのかで目的は異なる。同社は、顧客ごとの目的を達成するために、目的の確認、運動の効果や方法、達成までのプロセスについて、親身にサポートを行なうよう努めている。

エイムには、経営理念、業務姿勢、行動指針などを記した「エイムファンダメンタルミッション」がある。これをコンパクトにした小冊子を、掃除スタッフまで含め

た全員が携帯している。

同社は、スタッフの8割を占めるパート・アルバイトを「エース」と称し、高いパフォーマンスを発揮してもらうために、彼らに対しても理念および能力向上のため教育を惜しまない。「研修」、「日報」、「処遇制度」という3つの取り組みを行っており、特に研修は、すべて受講するのが大変なくらい、みっちりカリキュラムを組んでいる。「いつ・だれが・何をできるようにする」を徹底して管理し、能力を向上させている。

本業のフィットネスクラブで支持を得ているエイムだが、地域社会との関わりも大切にし、総合体育館やプールといった指定管理施設の運営も行なっている。フィットネスの利用者と地域の体育館の利用者では客層が異なるのだが、「豊かで健康な未来社会に貢献する」との観点から、積極的に行なっている事業である。

また、フィットネスクラブのノウハウを駆使し、介護予防の受託事業にも取り組んでいる。チャレンジの幅を広げることで、スタッフの働き甲斐も高まることを期待す

る。既存事業に留まらず、「夢と生きがいを持てる協調集団」として、エイムは今後も「お客さまの目的達成」を目指す。

### 講演者 紹介



株式会社エイム  
代表取締役社長

### 吉田 康志氏

1959年11月石川県生まれ。金沢大学工学部卒業。87年株式会社エイムに入社、99年エイム21店支配人、04年代表取締役副社長、06年代表取締役社長。株式会社エイムは、「Quality of Live(いい生き方をしたい)」と願うお客様から選ばれた企業を目指している。「すべてはお客様の為に」をコンセプトに掲げて、全従業員のサービス・接客の教育に力を入れている。

- ・法人名：株式会社エイム
- ・代表者：吉田 康志 代表取締役社長
- ・所在地：石川県金沢市戸水2-140
- ・設立年月：1987年10月設立
- ・ホームページ：http://www.fitness-aim.com/

会社概要

- ・事業内容：会員制フィットネスクラブの運営、スポーツ用品の販売、スポーツ指導員の育成及び派遣、体育施設の運営企画及び業務受託
- ・社員数：正規43名、パート・アルバイトなど131名