

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4回

# 三重のおもてなし 経営企業選

平成29年度受賞企業のご紹介



三重県

## 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4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%、雇用の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「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29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、経済のグローバル化、国内産業の空洞化などの諸問題が渦巻く環境においても、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おります。

平成30年2月  
三重県知事 鈴木 英敬

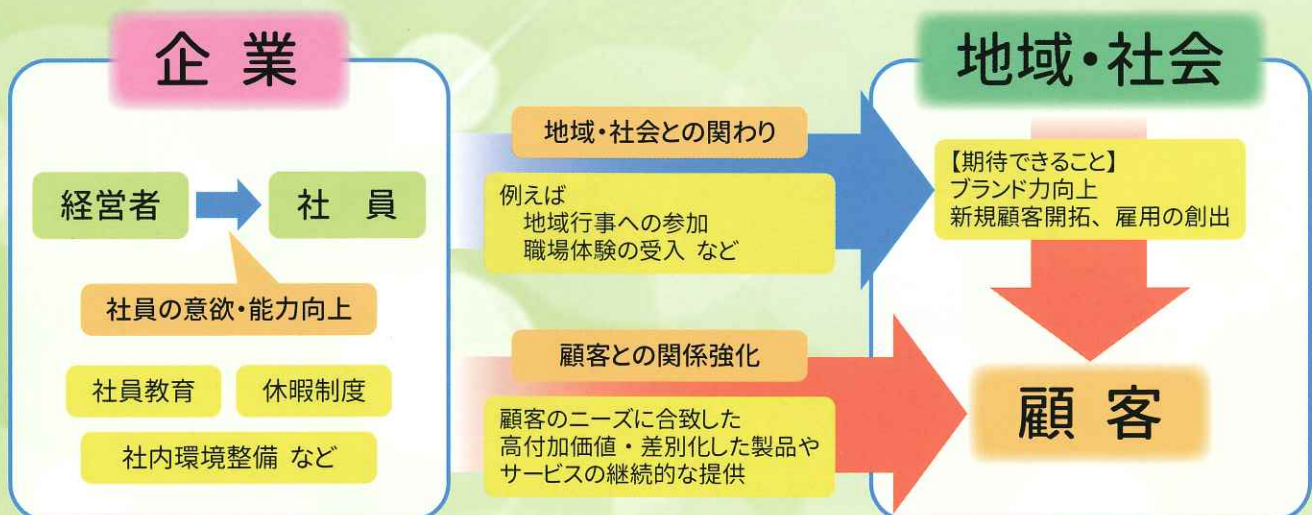


## 「三重のおもてなし経営」とは

- (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
- 経営のことです。

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



# 株式会社ダイレクトカーズ

津市河芸町上野876-1 TEL:059-253-8888 FAX:059-253-8787 <http://cars-drt.com>

株式会社ダイレクトカーズ（以下ダイレクトカーズ）は、ハイエースをベースとした、三重県産ヒノキや伊勢型紙などを内装に使用したキャンピングカーを製造・販売している専門店です。今回は代表取締役の百田（ももた）様にお話を伺いました。



同社は、小さな中古車販売店から始まり、東日本大震災で被災した福島県のお客様との出会いがきっかけで、ハイエースが、お客様を喜ばせることができる車だと感じ、以来、「お客様が本当に喜んでくれる車を作る」ハイエース専門店になった。

現在では、お客様のライフスタイルや趣味などに合わせたハイエースをベースとしたキャンピングカーの製造・販売はもとより、ご購入されたお客様を対象に、ミカン狩りや立て干しなどの催しを感謝祭として年3、4回開催するなど、購入後のお客様とのつながりを大切にしている。お客様の夢や期待に応えられるオンリーワンの会社

にすることが当面の目標であると百田社長は言う。

さて、“社員は家族、お取引先は親戚、お客様は親友”と言う社長は、社員がそれぞれ夢やビジョンを持つことを大事にし、一人一人が自立して一人前になることを目指している。そのために、朝礼や合宿での理念の浸透のほか、委員会活動やメンター制度に取り組んでいる。また、“ありがとうカード制度”という社内表彰制度を作り、社員同士で感謝し合う風土を作りあげた。これによって、社員は仕事へのモチベーションが高まるとともに、社内にも一体感が生まれたという。また、年に一回最も“ありがとうカード”をもらった人を社内では表彰している。この制度の導入で社



内の雰囲気は明るくなったそうだ。

今後の展開として、三重県をアピールして多くの人に来県してほしいとの思いから、インバウンド向けを中心としたレンタカーを始めようと考えている。南北に長い三重県内を、ゆったりと移動し、より良い思い出づくりをしてほしいとの願いからである。

車という「モノ」売りから思い出という「コト」売りへ。

ハイエースを通じて、お客様のより良い思い出作りのお手伝いをし続ける同社に、これからも目が離せない。



## 「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」に応募することで、社員が自分たちの仕事に誇りを持ち、さらなる成長やモチベーションの向上が見込めるのではないかと考えたからである。受賞は、1%社長、49%社員、50%お客様の力で受賞できたと思っている。

# トリックス株式会社

津市片田町846番地3 TEL:059-237-4113 FAX:059-239-0880 <http://www.trix-net.co.jp>

トリックス株式会社(以下、トリックス)は、企業理念、社是、運営方針を掲載した冊子「TRIX WAY」に基づく理念経営を実践している、三重県津市を拠点として、国内外の自動車メーカーに自動車部品を供給している会社です。今回は代表取締役社長の青木様にお話を伺いました。



同社で特筆すべき点は、「TRIX WAY」に基づく理念経営だろう。基本理念である「顧客第一と誠実」はもとより、様々な判断が必要とされる際の基本的な考え方を明確にし、お客様や地域の方々との信頼関係を築き上げている。

これは、社長が変わっても会社自体のあり方はいつも同じであり続けられるようにとの思いから生まれたもので、社長の意向よりも強い効力を持つという。

その始まりは、他の企業を多く見てきた前社長が、トリックスは従業員が自覚していない良いところが沢山あると気付いたことからであったとのことである。以降同社

では、従業員の良いところを伸ばす取組を続けている。

例えば、TRIX WAYの考えを従業員へより浸透させるために、毎年講義を開催している。そのおかげで不具合が発生した場合にも誠実な対応が出来、「あなたの会社ほど誠実な対応をしてくれるところはない」と顧客から高い評価を得ている。

また、人手不足が深刻化している昨今では「たくさんの人でする仕事は終わった」との考えから一人一人の人材育成を重視し、社内で、技能と効率性の向上の為に技能オリンピックを開催しており、海外の工場でも同様に行われている。金メダルを取得すれば日本の工場での研修を



受けられ、日本と海外で互いに学び向上し合う体制が整っている。

さらには、年に三度、会社の式典を行い、従業員にしっかりと感謝を伝え、労をねぎらうことを忘れない。

こうした従業員への「おもてなし」が、顧客や地域への「おもてなし」に繋がっていることは言うまでもない。

現状維持は衰退であり常に成長し続けることが大切だと青木社長は言う。将来的にハイブリッド車や電気自動車が主流になる自動車業界において、TRIX WAYを軸として顧客・従業員・地域と共に日々邁進し続けていく。



## 「三重のおもてなし経営企業選」に応募したきっかけ

もともとトリックスにはおもてなしの精神・性質があるのにそれが社員に伝わっていないと感じており、このおもてなしの考えをもっと伸ばしていく活動を進めてきた。県に採用のことで相談をした際に、企業選のことを紹介され、企業選の趣旨とトリックスのおもてなしが合っていると感じ、応募してみようと思った。

## 平成29年度受賞企業



- 株式会社ダイレクトカーズ（津市：自動車製造販売業）
- トリックス株式会社（津市：自動車部品製造業）

## シンボルマークを作成しました！

「三重のおもてなし経営企業選」および「おもてなし経営」をより一層PRするため、シンボルマークを作成しました。

作者：三重県立飯野高等学校応用デザイン科3年 新美 和季さん



### 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と併せて、ぜひご覧ください。



■ H P <http://site196530-727-371.strikingly.com/>  
■ Facebook <https://www.facebook.com/gakurepo>

ガクレポ

検索

# 「三重のおもてなし経営企業選」に応募してみませんか？ ～平成30年度表彰に向けた募集のご案内～

- ◆ 社員、従業員のモチベーションアップに！
- ◆ 顧客サービスの差別化に！
- ◆ 地域でのブランド力アップのために！

…そして何よりも、  
**御社の持続的・継続的な経営のために！**

- 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（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（菰野町）
- ・ 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）
- ・ 有限会社ギルドデザイン（亀山市）
- ・ 株式会社クラユニコーポレーション（津市）
- ・ 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）
- ・ エイベックス株式会社（桑名市）
- ・ 株式会社佐野テック（菰野町）
- ・ 志摩環境事業協業組合（志摩市）
- ・ 株式会社みつわポンプ製作所（東員町）
- ・ 株式会社山口工務店（伊勢市）
- ・ 株式会社山下組（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

お問い合わせ

三重県雇用経済部ものづくり推進課

〒514-8570 三重県津市広明町13

TEL 059-224-2393 FAX 059-224-2480 email:monozu@pref.mie.jp