NO.04 株式会社 ホリ　北海道

北海道・砂川のおもてなし製造工場「お菓子づくりは笑顔づくり」

おもてなし経営のポイント

- クレドの浸透には、紙面だけでなく日々のコミュニケーションが大事
- 来客時には作業の手を止めて笑顔のお出迎え
- 社員あっての会社だからこそ、社員には最大限の教育投資

経営理念と企業文化

クレドの浸透には日々のコミュニケーションが大事

北海道のほぼ中央に位置する砂川市、人口およそ２万人のこの市には、「すながわスイートロード」と呼ばれる道がある。８つの菓子メーカーが10店舗を出店しているのだ。このスイートロードの一角を占める株式会社ホリ。北海道で定評のある菓子メーカーで、「夕張メロンピュアゼリー」や「とうきびチョコ」はそろってモンドセレクションの最高金賞を受賞している。

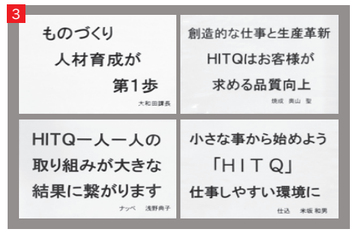
同社のルーツは1947年、代表取締役社長の堀安規良氏の父、貞雄氏が始めた菓子店である。製薬会社に勤めていた安規良氏だが、父が店を畳むという話になり、兄の均氏とともに３人でやり直そうと、事業の継続を決意した。

兄は営業やデザイン、パッケージといった社外業務担当、弟が工場管理や人事といった社内業務担当と、役割分担して経営を続けてきた。しかし、2010年に均氏が死去。２本柱の大切な１本を失ったことで、社内外に不安が広がった。そこで、安規良氏がつくり上げたのが「クレド」(信条)である。

これには、「お菓子づくりは笑顔づくり、夢のある仕事です」、「健康を考えたお菓子をつくる」とした信条や、行動方針、年度ごとの目標が刻まれている。毎年発行しており、朝礼や会議の際などに唱和する。さらにこれでよしとせず、日常の行動や会話の中で真の浸透を図る。「その都度、伝えることが大事」と、安規良氏は考えるのだ。その成果として、「迷ったときは、クレドを見直して行動します」と言われるほど、社員一人ひとりの支柱となっている。

事務所の受け付けを顧客が通る際は、業務の手を止め、あいさつし、通り過ぎるまで起立をしている。

工場見学の最後には写真撮影がある。すぐに現像し、記念として顧客が帰る際に手渡している。



お客様との関係強化

砂川まで来てくれたことに感謝 最大限のおもてなしを

全社員がクレドを土台として行動する同社。「お菓子づくりは笑顔づくり」を胸に、製造業であろうとも、おもてなし集団として顧客への感謝の気持ちを表現する。それは本社を訪れるとよく分かる。受け付けを通ろうとすると、事務作業中の全員が手を止め、さらに立ち上がってあいさつ。そのうえ、顧客が通り過ぎるまで立ち続けるのである。

工場では、各商品の製造ラインを説明しながら、つくり立ての菓子を試食として提供。製造ラインのスタッフも可能な限り手を止めて、顔を向けてあいさつする。「砂川まで来てくださる方はなかなかいらっしゃらない。最大限の気持ちでお出迎えしよう」。そんな安規良氏の思いが社員一人ひとりによって体現された、満足度の高い工場見学となっている。

社員の意欲・能力向上

「ホリは社員あっての会社なので」働く社員へのおもてなし

長年、目標として掲げてきた「ホリグループ売上高100億円」。2012年度、ついにその目標を達成した同社は、正社員にはハワイ旅行を、パート・アルバイトにはディズニーランドへの旅行をプレゼントした。一緒に働く人々への、労いの思いを形にした。

勉強の場も充実している。毎月、外部講師を招へいし、「ホリピュアスクール」という社内勉強会を開催している。また、東京で行なわれる研修にも、会社が費用を負担して社員の参加を促している。原則として、希望申請すればさまざまな勉強会やセミナーに参加できるのだ。

なぜ、これほどの投資を行なえるのだろうか。「ホリは社員あっての会社なので」。安規良氏が会話の中で何気なく語った言葉にその答えがあった。顧客へのおもてなしは、働く社員へのおもてなしから始まっているのだ。

写真【1】：ホリ第１工場外観。見学者を「おもてなし」の心で迎える。
写真【2】：工場見学の顧客にも、手を止めて笑顔であいさつする。
写真【3】：工場内に貼られたスローガン。社内のスローガン大会で秀逸だったものが、工場内の至る所に貼られており、社員の意識付けに役立てられている。
写真【4】：おかき、クッキー、ケーキなど、多岐にわたる試食がある。

会社概要

- 法人名：株式会社 ホ リ
- 代表者：堀 安規良 代表取締役社長
- 所在地：北海道砂川市西1条北19-2-1
- 設立年月：1947年４月創業
- 事業内容：菓子の製造・販売
- 社員数：正規138名、パート・アルバイトなど102名
- ホームページ：http://www.e-hori.com/