NO.10 有限会社**あきゅらいず美養品** 東京都

多様性を尊重しながら働く場所
社会が求める新しい事業を創造

おもてなし経営のポイント

- 窓口の一人ひとりが持つ、顧客のための裁量権
- 事情に合わせた雇用形態、強みに合わせた事業創造ができるフレキシブルさ
- 新しい価値の創造を目指して、地域の人々、社会の人々のために活動する事業部

経営理念と企業文化

「お客さまのためになるならばやっていい」

有限会社あきゅらいず美養品は、スキンケア商品の販売を主体とする会社である。10 種類の東洋ハーブから成る草根木皮たまりを配合した商品で、美を養いたいとの思いから「美養品」とうたっている。販売方法は、電話もしくはインターネットを使った通信販売であり、顧客と対面する場面は少ない。

しかし、直接的な接点がほとんどないにもかかわらず、同社のスタッフは常に顧客のことを考えて行動しているようだ。たとえば、顧客からの問い合わせに対し、窓口スタッフは手書きの手紙で返事を書き、折り紙まで添えて返信をすることもある。窓口業務といえば、大量の問い合わせに対し、生産性を高めて次々と対応するスタイルが一般的だが、同社にはそういった様子は見られない。ある意味では生産性を度外視しているともいえるが、なぜそのような対応が取れるのか。

それは同社が、「お困りの問い合わせに対して画一的な対応をしたくない」、「お客さまの問題が解決するように、とことん対応をすればいい」と考えているからである。「お客さまのためになるならば、時間をたくさん使ってもよいし、費用もかけてよい」というのが共通の認識なのである。慣れないうちは「一人にあまり時間や費用をかけすぎてはいけない」と思ってしまうのだが、先輩や社長に相談をすると、返ってくるのは「やっていい」という後押しの言葉なのである。

納得するまでとことん対応すると喜ばれる。自分の行ないが喜ばれるとやる気が出る。顧客も社員も満足する好循環が生まれている。

社員の意欲・能力向上

強みを活かして傍楽（はたらく）新しい社会的価値を創造

このようにお互いを認め合う風土は、社員一人ひとりの生活面にも影響している。雇用形態を例にとると、同社では個人の事情に合わせてフレキシブルに雇用形態を変更できる体制がある。フルタイム、短時間勤務、変形労働、事業ごとの変形契約労働など、選択肢が豊富なのだ。

一人ひとりの強みを活かした新たな事業も生まれている。事例を挙げてみよう。あるベテラン社員は、「美を養おう」と言っている社員の食生活がおろそかになっていることに心を砕いていた。そこで同社の代表である南沢典子氏と相談し、この社員の「料理」という強みを活かして「森の食堂」をオープンした。本社の目と鼻の先にある社員食堂だ。また、ある人事スタッフは、社外向けの活動として「はたらき方研究所」を設立した。「人がやりがいというものを知るためには、やりがいを持った人を見て育つ必要があるのではないか」。そのような問いかけから、同研究所が生まれた。発足して１年目だが、小学生向けインターンシップの開催など、精力的に活動している。会社の利益に直結しないボランティア活動だが、ミーティングは業務時間内に行なわれる。

この二つは、趣味と仕事が融合し、新しい社会的価値を創造している例である。業務の中で自分の夢や目標を追い、強みを生かしていくことが人の役になり、「働く」が「傍楽」になっていくのだろう。

地域・社会との関わり

地域住民・地域社会との共同体化

森の楽校事業部もまた、社員の強い思いから発足した事業部である。社会貢献を目的とした事業であり、オフィスに隣接した木造りのホールやスタジオを利用している。そこでワークショップや展示会、映画など多岐にわたるイベントを行なうのだ。

2011 年から始めた取り組みとして「三鷹子どもの楽校サマーキャンプ」がある。福島に住む子どもたちを招き、２週間のキャンプを開催するのである。原発事故の影響によって外で遊ぶことが難しくなってしまった子どもたちに、三鷹の地でたくさん遊んでもらう。このキャンプは、同社だけでなく、地域の企業、地域の住民も協賛して運営する。子どもたちのために、地域が一体となって運営するのである。

自発的に他者に働きかけ、貢献すること、そのベクトルがそろった個人が集まることで、強い力と絆を持つ「共同体」が生まれる。同社は、そのような共同体を生み出す方法と必要性を社会に発信しているのかもしれない。

写真・左上：朝礼の様子。社員全員が輪になって、和やかな雰囲気の中で行なわれる。
写真・右上：事務所内も「森」のイメージのもとに構成されている。

「お客さまに笑顔になっていただきたい」。この思いが伝わるように、とことんまで手を尽くすお客さま窓口。

森の楽校ホール。コンサートやイベントが開催される。一般開放の日には地元の子どもが集まってくる。

事務所にある休憩スペース。業務の合間でもくつろげる空間となっている。

会社概要

- 法人名：有限会社あきゅらいず美養品
- 代表者：南沢 典子 代表取締役
- 所在地：東京都三鷹市野崎3-9-27
- 設立年月：2003年11月設立
- 事業内容：スキンケア商品の企画開発・製造および販売、雑貨の企画開発および販売
- 社員数：正規39名、パート・アルバイトなど25名
- ホームページ：http://www.akyrise.jp/