

企業理念の浸透で全社員が団結 3つの判断軸で新規事業を開拓

顧客の潜在的なニーズに注目 新規事業を開拓する

兵庫県神戸市に本社を構える株式会社レック。業界初のデザインアルバムや小規模結婚式などのブライダル関連事業を展開する企業である。同社の商品・サービスは、さまざまな理由で「結婚式を挙げたくてもできない、できなかった」顧客のニーズに合致し、大ヒット。現在では多くの企業からも注目され、同種のサービスが行なわれるようになっていく。

同社をはじめ、店舗も多大な被害を受けた。しかし、被災地の神戸から希望の光として世界にはばたくために、以前から事業化を考えていた婚礼写真のデザインアルバムを作り上げた。従

来の決まったポーズの写真よりも、より思い出に残ると顧客の支持を得て事業は急拡大。「私たちでもできるんだ」と、神戸から市場を変えていく手応えを社員一同が感じ、その社員の自信を胸に、次に「小さな結婚式」の事業化に挑戦した。不況の影響で、結婚式に多くの予算をかけられない若い夫婦も増え、同社の一律6万5000円の小さな結婚式はこうした顧客ニーズに合致した。「立派な結婚式ができる人は、それでいい。しかし、経済的な問題や家庭の事情などで、挙式を諦めて入籍だけで済ませようという人もたくさんいる。そういうお客さまのニーズに応えたい」と、代表取締役の高橋泉氏。

顧客に寄り添う姿勢は、現場でも徹底されている。例えば、顧客の要望に沿えない場合、担当者は自分の判断で断ることはせず、必ず上司に

相談する仕組みになっている。よりよい代替案が出るかもしれないという可能性を少しでも広げるためである。それでも難しい場合はさらに上の上司に相談し、まだ決定打が出ない場合は最終的に高橋氏が判断することになる。いずれの場合も、必ず代替案を提案し、できる限り顧客の要望に近いサービスを提供するように努めている。こうした姿勢が、高い顧客満足度へとつながっている。

組織の混乱を経験し 理念共有の大切さを実感

「より多くの顧客ニーズに応えるために拡大路線を取り、社員、顧客、地域のためになりたい」と高橋氏。いっとき上場を目指し、ブライダルカフェなど4つの新事業を一度に立ち上げた際は、経営がうまくいかなかった。組織が



同社の撮影技術への評価は高く、有名ホテルにもフォトスタジオとして入るほどである。



一律6万5000円の小さな結婚式は、「一組でも多くの方に温かい式を挙げて欲しい」という思いから始まった。

混乱し、深い閉塞感を味わったこともある。そのとき、打開策として始めたマネジメント研修で、同氏は経営者の思いを共有する大切さを実感した。四半期ごとに行なう全国社員総会では多くの社員と、直接顔を合わせて理念について話をするなど、積極的に自分の思いを伝えている。また、全国総会は普段、顔を合わせることの少ない社員同士の交流と意見交換の場になっており、社員同士の関係性を強めている。勤務で参加できない社員には、インターネットを使って動画を同時発信。さらに、社内報にまとめて共有している。イントラネット上で社長ブログを定期更新するなどの取り組みも行っており、こうしてさまざまな形で会社の理念や考え方を発信・共有を行なうことで、全国に広がる社員が同じ思いを共有し、同じ目的に向かって団結することを可能にしている。

スローガンは「新世代」「新時代」 新しいものへの挑戦

同社の今年のスローガンは、「新世代」「新時代」。新しい世代の社員たちの意見や施策を積極的に取り入れている。

理念については社長が意欲的に浸透を図る同社だが、具体的な施策に関してはマネジメント層に多くの権限を委譲している。さらに、マネジメント層は現場社員の声をくむことで、社員全体のモチベーションを向上させている。

例えば新規事業に関して、同社では「社会的価値があるか」「誰も手を付けていない新しいことか」「時代の流れに合っているか」の3つの判断基準に沿っていけば、どんなアイデアでも取り組むことができる。3つを網羅した事業であれば、最初はどううまくいかなくてもいつかは必ず花開くはず、という

信念に基づいた取り組みだ。具体的には、提案書を出した後、現場でトライアルするのだが、部長権限で行なえるので、新しい事業の芽が生まれやすい。最近では、店舗近くのレストランと提携したレストランウェディングのサービスが現場社員のアイデアで開始された。こうした思い切った権限委譲が行なえるのも、企業理念が浸透し、全員が同じ方向を見て状況判断が行なえる土壤があるからだ。

阪神・淡路大震災を振り返り、高橋氏は思った。「明日はないんだ。これだけの震災でひっくり返ってしまうのが人生なのであれば、今をしっかりと生きたい」と。そして思い切って始めた業界初のデザインアルバムや小規模結婚式を大ヒットさせた。この体験が、同社のチャレンジ精神の源であり、時代に合った新しいサービスの提供を可能にしている。



生の写真をそのままはめ込むデザインアルバムや、加工可能なデジタルアルバムなど、バラエティに富んでいる。



フォトグラファーは全国各地で厳選した数百名を起用し、顧客からの指名も受け付けている。

会社概要

- ・法人名：株式会社レック
- ・代表者：高橋 泉 代表取締役
- ・所在地：兵庫県神戸市中央区東川崎町1-3-3 18F
- ・設立年月：1989年9月
- ・資本金：50,000,000円

- ・ホームページ：<http://www.lec-net.com/>
- ・社員数：正規460名、パート・アルバイトなど96名
- ・事業内容：ラヴィファクトリー事業部(ブライダル用デザインアルバム)の作成・撮影、小さな結婚式事業部、美容事業部(ブライダル美容)