

株式会社ISOWA

気楽にまじめな話ができる、
世界一社風のいい会社を目指す

おもてなし経営のポイント

- ❖ 「なぜ働くのか？」から生まれた経営理念
- ❖ 社員の幸せから始める「わくわくの好循環」



春日井市
愛知県

経営理念と企業文化

株式会社ISOWAは中小企業ながら、世界でオンリーワンの技術と評価される段ボール機械メーカーである。取得した特許は750。段ボールシートをつくる場所から段ボールへの印刷まで、すべての製造機械を提供することで、世界中の輸送ビジネスを支える。顧客視点の柔軟な対応、小回りの効いた技術開発、ダイナミックな共同研究を強みとしている。

経営理念は「世界一社風のいい会社になり、段ボールを通じて世界中に夢を提供しよう!」。これは代表取締役の磯輪英之氏が、「社風という土台ができない限り、何をやっても表面的に終わってしまう」として考えたものである。それまでは、他社の取り組みを真似しては失敗していた。ある日、改めて自分自身に「なぜ働くのか?」を問いかけてみると、「顧客のため」よりも、「一番大切な自分自身と愛する家族の幸せのために働いている」と思い至った。自分の幸せを考えるこ

とで、初めて周りの人の幸せに思いを巡らせることができたのである。この経験から、先の経営理念が生まれた。

製造機械を提供しているISOWAでは、製品購入後に顧客から修理を依頼されることがある。一般の小売業とは異なり、製造会社でしか修理ができないため、顧客のほとんどが修理を通してリピーターになる。これは、簡単にリピーターを得られる利点なのだが、一方で、「顧客満足を高めて、選ばれる店になる」という顧客志向が育ちにくい面もある。磯輪氏はこれを補うため、「お客さまがリピーターになりやすい環境にあるからこそ、お客さまへの『本当のおもてなし』について考えなければならない」と、社員に伝え続けている。そのためには、まずは社員がわくわく楽しんで働ける環境をつくり、そこで生まれた社員満足をエネルギーにして、社員が顧客をわくわくさせる「わくわくの好循環」をつくる。この流れが、技術やサービス、思いとして段ボールに夢を吹き込み、段ボールを単なる包装資材から夢を伝えるメディアに変

身させるのだ。同社は社員満足と段ボールの付加価値向上を連携させながら、世界中に夢を提供する企業を目指していく。

講演者紹介



株式会社ISOWA
代表取締役社長

磯輪 英之氏

1955年愛知県生まれ。一橋大学卒業後、商社勤務を経て85年に株式会社磯輪鉄工所(現 株式会社ISOWA)に入社。01年に代表取締役社長に就任。同社は中小企業ながら世界でオンリー1との評価を受けている段ボール製造機械メーカー。磯輪氏が巻き起こした「世界一社風のいい会社」を目指す組織風土改革は、社員の自発的な商品開発・改善につながり、その技術力や顧客からの信頼を支えている。その改革は新聞、雑誌に取り上げられ、大手自動車メーカーや電機メーカーが視察に訪れている。

会社概要

- ・法人名: 株式会社ISOWA
- ・代表者: 磯輪 英之 代表取締役社長
- ・所在地: 愛知県春日井市西屋町66
- ・設立年月: 1920年10月創業
- ・事業内容: 段ボール機械の設計、製造、販売、並びに付帯する一切の業務
- ・社員数: 正規260名
- ・ホームページ: <http://www.isowa.co.jp/>