

国内のGDP、及び雇用の約7割を占めるサービス産業。「ものづくりの街」と呼ばれる北九州でさえその状況は変わらない。ところが、日本の製造業は世界有数の生産性の高さを誇る一方で、サービス産業の生産性は極めて低いといわれている。効率が悪ければ長時間働いても成果は出ず、給与が上がることもない。

そんな状況を打破すべく動き出した若き経営者達がいる。いずれも老舗の4代目社長で、明治学園中学、及びラ・サール高校の同窓生。業種は違えど、顧客満足と従業員満足の両立を目指し、次世代のサービス産業のあり方を模索する意欲的なお2人に、生産性の向上に向けた取り組みと今後の展望を伺った。

お客様と従業員のために
表はアナログ・裏はデジタル

橋本 和宏
(橋本食品株式会社 代表取締役社長)



profile

Kazuhiro Hashimoto

1974年北九州市門司区生まれ、東京大学経済学部卒。大手機械メーカーを経て2004年に橋本食品(株)入社。2008年3月、九州大学大学院人間環境学府修士課程修了し、論文が学府長賞最優秀賞受賞。先代社長の父に請われ、同年8月代表取締役社長に就任。2014年3月、山口大学大学院技術経営研究科を修了。

「従業員の声と健康を大切に、成長の舞台を提供する」当社が掲げる経営理念です。私はかつて、新卒で入った会社で働き過ぎて身体を壊し、実家に戻りました。従業員にはそんな辛い思いをさせたくない。それが生産性の向上に全力で取り組む理由です。そして限られた経営資源の投入先として着目したのが、ＩＴ化と人材育成。ブランドづくりです。

先代社長の父が59歳で病に倒れ、社長就任を引き受けた当初私には平社員と研究の経験しかなく、ベテランの幹部達に業務の采配をまかせてみました。ところがうまくはいかず、焦って新タイプの洋風総菜店を出したところ大失敗。1年半で撤退するなど自らの知識と経験のなさを痛感しました。

公認会計士や経営コンサルタントに教えを請い、大学院で経営の勉強をし直して分かったのは、業績は「総合力」次第だということ。鎖を左右からグツと引つ張り負荷をかけるのと、切れるのは最も弱い部分です。企業も同様で、マーケティングや現場のオペレーション、労務管理など様々な部門がありますが、発展するには弱い部分をななくすくし、すべての部門と一緒に底上げする必要があります。その頃の当社は、店舗はがんばっているが、人事や情報システム部門といった後方支援のロジスティックスが貧弱でした。そこで店舗スタッフがお客様へのサービスに集中・専念でさるべく、社内のIT化を推進。事務作業の時間を省くため、経幹システムを刷新し、社内チャット

トルームも開設して広域に広がる店舗間の繋がりも深めました。人事制度や働き方のルールも明文化し、目標の見える化を行った結果、昇格する社員も増え社員達のモチベーションも上がっています。

人材育成では、調理手順を示す動画マニュアルなどの社内eラーニングシステムを構築中で、多様な研修システムも導入しています。幹部社員や専門家等による講座を行い、中小企

業大学校等への研修派遣も積極的に行って、目覚ましい成長を遂げた女性社員も出てきました。ブランドینگの面からすれば、他社にはない個性を打ち出すため「ユニークさ」の構築を進めています。これらの取り組みにより、近年は一人当たりの給与と支給額も上がりました。

従業員の豊かな生活と、より多くのお客様へ最高の満足を提供するためできれば5年、少なくとも10年以内に年商100億円を目指したいと、思っています。

「私は、他社にはない個性を打ち出さなければならぬ。これを遂げた女性社員も出てきました。ブランドイングの面から見たら、目覚ましい成長率に行っている。積極的に進めています。これらの取り組みにより、近年は一人当たりの取り組金額も上がりました。」



「シェフのいる肉屋」「恋の実るお肉」など、他社とは一線を画すユニークな店づくりを推進。店舗では、品質・接客サービス・クリンリネス（QSC）の質を日本一まで高め、年商100億円を目指す



TVで7回も紹介された唐揚げ、すなわち「テレから」。イベントやメディアを効果的にブランディングへ活用



精肉・総菜小売業

橋本食品株式会社

TEL 093-331-0298

<http://www.hashimono-foods.jp/>

本社／北九州市門司区栄町 9-23
1903年創業。精肉と総菜のスーパー内テナントとして、
福岡、山口、広島県に現在 18 店舗を出店。

Q&A

Q 尊敬する人

A 経営者として30年にわたって、200人の従業員を守り亡くなった「父親」。

Q 最近オススメの本

A「森・黒沢のワークショップで学ぶ解決志向ブリーフセラピー」

まず未来を見て、その後に解決策を探るアプローチ法は仕事にも応用できます。

Q 求める人材像

A 素直でスピードがある人。考え込まず、すぐに行動できることが大切。



遠隔地のスタッフでも即座に情報共有できる「eラーニングシステム」を構築。経営方針等も動画でアップロード