

知恵産業・経営大会2012

未来を切り拓く ～知恵と創造の経営～

11月2日、本所会員などが一堂に会する「知恵産業・経営大会2012」を開催しました。14回目を迎えた今回は約千人が参加し、知恵産業に対する関心の高さを伺うことができました。開会に先立ち、立石義雄会頭は、「守るべきものを守りながら、これからの新しい社会ニーズを的確に捉えたライフスタイルや、まちのあり方を創造する提案力が求められている」と挨拶しました。

第1部では、一般財団法人日本総合研究所理事長の寺島実郎氏が「経済活性化への戦力的視座」をテーマに講演。引き続き行われた第2部では、「激動する経営環境」「商売の原点」などをテーマにした4つの分科会を設け、それぞれの業界で活躍する経営者などから、事例に基づく講演が行われました。今回は、各分科会の中から、2つの講演を紹介します。



第1部 特別講演

「経済活性化への戦略的視座 ～アジアダイナミズムを取り込む～」
寺島 実郎 氏 (一般財団法人日本総合研究所 理事長)

第2部 分科会

第1分科会

**激動する経営環境
～価値観の変化を見極める～**

「超競争とグローバル成長戦略」

梅澤 高明 氏 (A.T.カーニー株式会社 日本代表・グローバル取締役会メンバー)

「ポンプ専門メーカーとしての海外市場開拓」

原田 耕太郎 氏 (株式会社西島製作所 代表取締役社長)

第2分科会

**商売の原点
～企業永続への知恵～**

「人を活かす経営で32年連続日本一 ～伝統の老舗旅館“おもてなし”の極意～」

小田 禎彦 氏 (株式会社加賀屋 代表取締役会長)

「海苔一筋 ～不易流行～」

山本 泰人氏 (株式会社山本海苔店 代表取締役副社長)

第3分科会

**成熟社会を打破する経営
～挑戦する知恵～**

「逆境からの復活劇 ～人気サーカス団の裏舞台～」

木下 唯志 氏 (木下サーカス株式会社 代表取締役社長)

「新しい価値観の創造を ～業界の常識を打ち破れ～」

坂上 隆 氏 (株式会社さかうえ 代表取締役社長)

第4分科会

**新たな経営戦略を探る
～次代への戦略～**

「経営思考で読み解く経済・経営」

飯田 泰之 氏 (駒沢大学 経済学部准教授/エコノミスト)



坂上氏の理念、ビジョンに共感した優秀な人材が全国から集まる。

新しい価値の創造を

業界の常識を打ち破れ



株式会社さかうえ 代表取締役社長

坂上 隆氏



業界紙調査「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で、32年連続1位を獲得している和倉温泉「加賀屋」。



“相手の立場で思いやる心”を大切に接客を心掛ける。



株式会社加賀屋 代表取締役会長

小田 禎彦氏

人を活かす経営で 32年連続日本一

伝統の老舗旅館“おもてなし”の極意

加賀屋が大切にしている
おもてなし

私どもの歴史は、いかにお客さまにご満足いただけるおもてなしをするかに心を砕き、工夫を重ねた日々の積み重ねでありました。その礎を築いたのは先代女将の母と言えましょう。かねがね申しておりましたのは、次の4つです。

- ①「笑顔で働き」常にお客さまのご要望をふまえて、適切なおもてなしを笑顔で実現する。
- ②「NOと言わない」無理なことでも断らずにそれに近づく努力をする。
- ③「陰日向なく」誰も見ていなくてもやるべきことを誠心誠意やる。
- ④「現場に宝物あり」お部屋に入るわずかな時間に四方に目を配りお客さまの要求を察する。

これらを徹底することで、ご満足いただけたらまた行こうという気になっただけです。逆に不満を持たれると、あんな旅館やめなさいとまわりの人々にも広められます。これが天国と地獄の差になるのよ、とも申しておりました。お書きいただくアンケートを真摯に受けとめ、マイナスをなくす取り組みにも力を入れてきました。

サービスを担うのは人

そんな加賀屋イズムを引き継ぐ中で、私が工夫した点は、大きくふたつあります。ひとつはハイタッチとハイテクの融合。本来、旅館の売りである上げ膳据え膳ですが、大規模旅館では客室係の負担が大きくなります。そこで当館では、厨房から各階の配膳室までは機械による自動搬送で料理を運び、客室係はお部屋でのサービスに集中するシステムを約30年前に確立しました。それから、こちらも早期より母子寮と企業内保育所を設けるなど、就業環境の整備にも尽くしてきました。

私どもの思うサービスとは「プロとして訓練された社員が給料をいただいて、お客さまのために正確にお役に立って、お客さまから感激と満足感を引き出すこと」。その本質は、正確性とホスピタリティ、すなわち相手の立場で思いやる心。このふたつが相まってよりよいおもてなしになるのだと確信し、その向上に努めております。

組織づくりは、人づくりでもありません。時代のギャップのある若い社員も愛情をこめた教育で上手に導くことが必要です。そうして心ひとつになる組織をつくっていくかどうかが、今後いかなる業界でも、勝ち残るためのポイントとなるのではないのでしょうか。

大事なものはノウハウの蓄積と共有

学生時代は剣道一筋。そこから、自分の生き方を模索した末に、鹿児島・志布志で家業である農業に就いたのは20年前のことです。折しもバブル絶頂期、若者が農業に入るなど考えられない時代でもありました。

まったく知識がない中で、まず始めたのはノウハウの蓄積でした。農業は絶対的な時間軸がベースになりますから、普通、ひとつの作物をつくる経験は1年に1度しかできません。50年間したとしてもたった50回。それなら1年での10年分経験しよう、と、できる限りの作物に挑戦し、試行錯誤や履歴をデータベースに蓄積し分析して次に活かすことを繰り返しました。

ITへの移行後は自社開発のソフトウェアによって、農作物の状態や今後のスケジュール等の情報をスタッフで共有できるようにしました。それ自体が生きたマニュアルとなり、新人教育にも役立っています。仕事は見て覚えるものという職人的世界から脱却し、見える化・効率化を実現したのでした。

契約栽培で収益を確保

また、大きな失敗を経て、価格が乱高下する市場は信用できないことも学びました。そこで採り出したのが「契約栽培」という、注文のある作物のみを栽培し納品する方法です。酪農地帯である鹿児島という土地柄を考慮し、家畜の飼料に力を入れることにしました。もちろんそのためには信用が第一なので、あらゆるリスクを想定して計画を立て約束は100%守ること、相手の立場にたち付け価値のあるものを提案することを徹底してきました。結果、値段は多少張ってもうちを選んでもくださる取引先が増えていきました。あとはいかに仕組みを工夫して収益を上げていくかに集中できます。こうして現在は作付面積150ヘクタール、社員44人、年間売上3億弱というところまで来ました。

何を幸せと思うかは人それぞれです。私が剣の心を経てたどりついたのは「花鳥風月」と「明鏡止水」。つまり自然の心地よさを感じることに。そしてどんな情報にも惑わされることなく心の平穏を保つことで、物事の本質がはつきりと見えてくるのではないかと思っています。



農業にITシステムを導入した事業を展開している。