

# 小さくても いちばんの 会社


日本人の  
モノサシを変える64社

坂本光司 & 坂本光司研究室

ベストセラー『日本でいちばん大切にしたい会社』の著者・坂本光司教授と第一線で活躍する社会人ゼミ生が調べた!

## こんな会社で働きたい!

●世界卓球出場者が世界一欲しがる卓球ラケット ●小惑星探査機「はやぶさ」にも役立った振動計測装置 ●小さな命のために開発された世界一小さいカプセル内視鏡 ●日本でいちばんサンキューレターの多い会社 ●お客様に選ばれて無線配車が90%のタクシー会社 ●高級メロンが年間9000個売れる商店街の果物店 ●年間休日140日、46年間黒字続きの会社 ●20年以上前から有給休暇取得率100%を続ける ●日本でいちばん見学者が感動する工場 ●80代の社員も働いている製造業 ●社員が世界の難民にメガネを届けに行く会社 ●勤続50年の社員もいる障がい者雇用率100%以上の会社 講談社


 会社の紹介

岐阜県柳津町にある、工業用タオル（ウエス）や手袋のリース、リユースを行う会社です。従来使い捨てであったウエスや手袋を、分別・洗浄・再利用することで環境保護に貢献しています。使い古して廃棄になるウエスも分別しリサイクルすることでゴミゼロを目指しています。設立は一九七〇（昭和四五）年、社員数は三一名、売上高は九億円、現在の代表者は臼井麻紗社社長です。

経営理念は「活かす」（人を活かし、物を活かし資源リサイクル活動を通じて社会貢献に努め、お客様と社員が誇りと喜びを共創できる社会を目指します）です。

## ここが「いちばん」

訪問すると、外見は新しくきれいな普通の工場ですが、ドアを開けたその瞬間から驚き

と感動の連続を味わうこととなります。サービス業でもテーマパークでもないこの工場を訪問すると、なぜ感動するのでしょうか。

工場のドアを開けると、社員総立ちで温かな笑顔とあいさつで迎えてくれます。ここまですらほかにありませんが、これはまだ序の口です。靴を脱いで上がろうとすると、全員のスリッパに、個人の氏名と社名がプリントされています。驚きを隠せないまま、躊躇しながらもスリッパに足を入れ導かれ応接室に入ると、卓上にはたくさん資料とともに色紙が立っています。その色紙をよく見ると、ゲストの名前を一字ずつ使った詩になっていて、その内容は本人を讃えるものなのです。筆者のは「井戸より湧き居る清き水 上弦光る月の静寂 竜が如く天に舞い上がれば 一筋の道と成り人々を導く 郎将たる姿は誉れ高く さまざまな研究で日本を活性化する」という感動的な詩でした。

ほかの人の詩も同様です。実は筆者も後日つくってみたのですが、この名前を使った詩は大変に難しいのです。相手のことを懸命に想い、想像力を働かせ、練りに練って何日もかかりました。来客する人数分すべてつくられているのは驚異的です。

さらに、おしぼりには氏名が刺繡され、飲み物のコースターには季節のデザインと氏名が、資料には「〇〇様専用」と印刷されています。「そこまでしますか」と叫んでしまうほどのおもてなしは、ものに頼るのではなく、本当に喜んでいただきたいという気持

ちが伝わってくるものです。このときの驚きと感動は一生忘れないでしょう。

#### きつかけと道程

環境保全事業としてリサイクルをしている当社は、二〇〇〇（平成一二）年一二月にISO14001を認証取得します。先進的な環境整備や施設、環境保全への取り組みなどの視察に、多くのお客様が訪れるようになりました。

「お客様が貴重な時間を費やし当社を見学いただけるとは家宝であり幸せです」と話す臼井社長は、おもてなしは当社の経営の原点ということをお客様・社員・パートナーに伝えたいと考えているのです。お客様の幸せを願い、深くかわり、よりよい人間関係を構築したい、また、当社にかかわるすべての方により幸せに元氣になっていただきたい、という全員の思いから、「お客様の期待を超える感動」を合い言葉に立ち上げたのが、感動のおもてなしを創り出す「お客様幸せプロジェクト」なのです。

先に紹介した感動アイテムは、自社や関連施設の障がい者の方がつくっています。手づくりの、世界に一つだけのもの、決して高価でないもの、と同時に、障がい者の仕事となるものをみなで考え抜き、おもてなしの心がこもった感動アイテムが誕生してきたのです。（井上竜一郎）

47

### 四〇言語以上に対応する海外展開に心強い翻訳会社

アラヤ株式会社

#### 会社の紹介

アラヤは、二〇〇四（平成一六）年に設立、資本金五〇〇〇万円の翻訳会社で、東京都目黒区に本社があります。社員数一三七人、代表取締役は中島重富氏です。

企業理念は「世界の『ひと』と『ことば』をつなぎ、クライアントと社会に貢献する」であり、翻訳やプルーフリーディング（納品前の最終的な翻訳チェック）だけでなく、印刷物の企画・デザインや制作、ソフトウェアのユーザインタフェースやオンラインヘルプなどのローカライズ（多言語展開）、ホームページ・映像制作と幅広い事業展開を行っています。

#### 「かんが」が「こちばん」

日本に存在する中小の翻訳会社は、そのほとんどが取り扱う言語が英語と日本語である