

おもてなし経営企業選

～地域でひかり輝くニッポンのおもてなし企業の秘訣～

株式会社ファースト・コラボレーション 選出



「おもてなし経営企業選」に選ばれたファースト・コラボレーション。別役和美店長(中)の下、「チーム接客」で徹底した地域密着を実現している＝南国市・エイブルネットワーク南国店

<http://omotenashi-keiei.go.jp/kigyousen/pdf/43.pdf>

顧客・地域密着型の経営でサービスの高付加価値化や差別化を実現している企業を顕彰する経済産業省の

「おもてなし経営企業選」に、高知市のファースト・コラボレーション（武樋泰臣社長）が選ばれた。同省が本年度初めて全国で 50 社、四国で 3 社を選出した。

同社は、「従業員満足の高さが顧客満足につながる」という思いから経営理念に共感するモチベーションの高いスタッフがお客様と親しい間柄になってお部屋を探す、という営業スタイルが特徴的な会社で、その大手不動産会社加盟店（約 810 店舗）の全営業社員を対象とした顧客感動満足度調査において 7 年連続でトップ 10 に入賞し、うち 5 回は 1 位を獲得するなど非常に顧客満足度の高いサービスを提供している。

同社は高知市に 2 店舗、南国市に 1 店舗を展開。従業員はパート含め 36 名。子育て支援などにも注力し社員の活力を生み出す経営をしていることなどから、四国地域創出イノベーション協議会主催の第一回「四国でいちばん大切にしたい会社大賞」奨励賞を昨年受賞している。

経済産業省は、従業員の意欲と能力を最大限に引き出し、地域・社会との関わりを大切にしながらサービスの高付加価値化と差別化を実現する経営を「おもてなし経営」と位置付け、地域の事業者が目指すビジネスモデルの一つとして提唱している。企業選は、業績につなげている実践企業の取り組みを紹介することで経営革新の参考にしてもらう目的で実施。

「おもてなし経営」のコンセプト ～経済産業省ホームページより～

地域のなかには、企業を取り巻く経営環境が一層の厳しさを増すなか、地域・顧客との関係を徹底的に強化することで、価格競争に陥ることなく、顧客のニーズに合致したサービスを継続的に提供し、「顧客」のみならず「従業員」、「地域・社会」から愛される経営を実現している企業が存在します。このような企業で行われている、「(1) 従業員の意欲と能力を最大限に引き出し、(2) 地域・社会との関わりを大切にしながら、(3) 顧客に対して高付加価値・差別化サービスを提供する経営」を「おもてなし経営」と称し、地域のサービス事業者が目指すビジネスモデルの 1 つとして普及を図ります。

おもてなし経営企業選 <http://omotenashi-keiei.go.jp/>