

時代は感動経営を求めている！ ～感動を創造しつづける 10 社の研究成果を報告～

法政大学大学院中小企業研究所(所長:坂本 光司、以下「法政大学」)とアイエヌジー生命保険株式会社(代表執行役社長:サティッシュ・バンパット、以下「アイエヌジー生命」)は、本日、2013年度の産学連携共同研究プロジェクト「中堅・中小企業の感動商品や感動サービスに関する調査研究」(プロジェクト主査:坂本光司)の成果を発表しました。

また、これらの企業視察・研究の経験から、「感動をつくる会社」10社を厳選し、経営者の言葉や事例、感動エピソードを収録した書籍「人に喜ばれる仕事をしよう—感動、感激、感謝される会社のつくり方」(坂本光司 教授・編著/株式会社 WAVE 出版)を出版しました。

【ケースその1】 障がい児と健常児がともに学び合い、大人も成長する幼稚園

40年も前から、健常児と同様、障がい児を積極的に受け入れてきた神奈川の富士見幼稚園。健常児は、障がい児と過ごすことで「誰もやらないのなら、私がやってみよう」という第一歩へとつながる基礎が身につく、また、障がい児は健常児と同じように接してくれる友だちとの濃密なコミュニケーションの中で大きく成長します。このことが保護者だけでなく、進学先の小学校の教員、地域の住民など、さまざまな人々の感動を呼んでいます。

教員による自発的な学びと情報の統一化

障がい児を積極的に受け入れるため、教員たちはその障がいに応じた準備や、生活習慣や注意事項などについて自発的に勉強を重ねます。そして、全教員が知識・情報の統一化を行い、全園児の名前と最近の様子を把握していることで、保護者と教員の間には厚い信頼関係が築かれています。

保護者による「障がい児サポートボランティア」でさらに絆を深める

また、同幼稚園の施策の一つが保護者による「障がい児サポートボランティア」です。サポートボランティアの保護者は、障がい児一人につき一冊準備されている記録ノートを確認しながら、担当教員のもとその日のかかわり方を決め実行します。この取り組みにより、教員と保護者の信頼関係はさらに厚いものになっています。

【ケースその2】 よりよく働くために—国際ボランティアを通じた社員教育

名古屋名物みそかつの名店、矢場とん。毎日お昼から夜まで行列が絶えません。そんな人気店の矢場とんですが、実は社員一丸となってカンボジアに小学校を建設するプロジェクトを行っています。

ボランティアが教えてくれた仕事の喜び、幸せ

同社の経営理念は「一流の大衆食堂になること」、そして「働いている人が一流であること」。そのために「人のために何かをすること」「誰かの役に立つこと」が非常に重要だと言います。このプロジェクトに参加することで、社員たちは自ら進んで「人のために自分ができることは何か」ということを自主的に考え、また「学校を作る」という具体的な目標を社員で共有したことで、社員は同じ目標を共有し一緒に取り組む素晴らしさを感じ、仕事に活かすことが出来るようになっていきました。お客さまに「少しでもおもてなしを感じて帰っていただく」という気持ちが連携し、めいめいがそれぞれの持ち場で最大限に工夫を重ね、特に接客などでは臨機応変なサービスを提供できるようになってきているのです。

【本件に関するお問い合わせ先】

- アイエヌジー生命保険株式会社 広報部(担当:三島・武井) TEL: 03-5210-5599 / FAX: 03-6685-7700 / メール: yuko.mishima@ing-life.co.jp
- 法政大学 研究開発センター(担当:広瀬) TEL: 03-3264-5551 / FAX:03-3264-9309 / メール: kenichi.hirose.37@adm.hosei.ac.jp

<産学連携共同研究プロジェクト実施の背景>

法政大学は、中小企業研究において多数の著名な教授を擁しており、また、アイエヌジー生命は、生命保険を通じて中小企業の経営課題に対するソリューションを提供し支援していることから、両機関の中小企業を支援したいという思いが一致し、2008年4月より、中小企業に関する共同研究を開始しました。

<共同研究の取組みについて>

本共同研究は、法政大学とアイエヌジー生命で構成される調査研究委員会(委員長:坂本光司 法政大学大学院中小企業研究所長)を設置して運営しています。同委員会は、中小企業の様々な経営課題に対する改善提案や提言を行うためこれまでの文献等から得られる汎用的なデータに加え、中小企業への訪問調査を通じて収集したより実践的なデータをもとに研究成果を導き出しています。

■ 2013年度研究実施の概要

- 研究期間: 2013年5月～12月
- 調査方法: 感動商品や感動サービスを顧客に提供している全国の中小企業への訪問調査を中心に行い、具体的な事例を調査レポートにまとめる。

<ご参考> 法政大学大学院とアイエヌジー生命による共同研究の成果は下記のとおりです。

初年度(2008年)

全国の中小企業約3,000社にアンケート調査を行い、「社員のモチベーションの高い会社は業績も高い」という相関関係を数値で実証したほか、アンケート調査対象企業の中から社員のモチベーション向上に成功している中小企業約30社を選び出し、プロジェクト研究員が訪問調査を行いました。

2年目(2009年)

初年度に続き、社員のモチベーションと業績の相関関係について訪問調査を中心に研究を進め、中小企業の社員のモチベーションを高める、より多くの取組み事例を集めることに成功。2009年9月には、その事例を紹介する著書『なぜこの会社のモチベーションは高いのか』(坂本光司教授著)を出版しました。

3年目(2010年)

経営理念と企業業績の相関関係などをテーマにした「中堅・中小企業の経営理念とその浸透に関する調査研究」に取り組み、「好業績企業の約8割では経営理念を保有するだけでなく信条などが明確である」などの調査結果をまとめました。

4年目(2011年)

研究テーマ「中堅・中小企業の優秀な『人材』の確保に関する調査研究」を掲げ、人材確保を通じて、企業と社員の成長と幸福実現をめざす経営の進め方や、その具体的施策等について共同研究を行いました。

5～6年目(2012～2013年)

2012～2013年は2年にわたり、「感動商品や感動サービス」を生み出す中小企業の取組みを調査しました。

「人に喜ばれる仕事をしよう 感動、感激、感謝される会社の作り方」

坂本光司 編著 (発行:株式会社 WAVE 出版)

企業視察・研究の経験から、感動を創造しつづける企業10社を厳選、経営者の言葉や事例、感動エピソードを収録。「感動を生み出す会社」の作り方と素顔を伝える。

<編著者紹介 坂本光司>

法政大学大学院教授。「日本でいちばん大切にしたい会社1～4」の著者、同シリーズ累計65万部のベストセラー他60冊以上の著作。中小企業経営研究の第一人者として膨大な企業調査の実例を元に多くの著作、講演を実施。



法政大学とアイエヌジー生命は、今後、2013年度報告書を両機関またはアイエヌジー生命の代理店を通じて中小企業経営者に配布するほか、研修やセミナーなどを通して、引き続き調査研究成果を広く発信していきます。

以上

別紙資料

「中堅・中小企業の感動商品や感動サービスに関する調査研究」

《共同研究スタッフ》

氏名	所属	役職
坂本 光司	法政大学大学院中小企業研究所	所長
吉井 一浩	アイエヌジー生命保険株式会社 札幌営業部	営業部長
塚本 光晴	アイエヌジー生命保険株式会社 東京北営業部	マネージャー
竹内 麻美	アイエヌジー生命保険株式会社 名古屋第二営業部	
樋椋 雅彦	アイエヌジー生命保険株式会社 神戸営業部	
福岡 慎也	アイエヌジー生命保険株式会社 大阪東営業部	
佐野 紗耶佳	アイエヌジー生命保険株式会社 営業戦略室	

(所属・役職は2014年7月3日現在)