

サン・ワード

「新入社員も語れるビジョンを」 平易な表現や短いフレーズで浸透しやすく

社員数倍増で社長の言葉を
全社員に伝える努力が必要に

岐阜県内で2店舗を展開するサン・ワード(岐阜県岐阜市)は、「新入社員も会社のビジョンを語れるようにしよう」と、昨年、従来の経営理念やビジョンを見直し「サン・ワード“イズム”」の強化を図っている。

新たなビジョンは「世界No. 1のおもてなし研究所になる」

“研究所”という言葉に、感動を追求するためにあくなき探求心を持ち続けるというメッセージが込められている。

これに対し、以前のビジョンは「サービスの機会を通して利・善・美の価値を創造し関わる全ての皆様と地域社会に貢献する」

文字数だけで見ても新ビジョンの2倍以上に及び、意味を理解した上で記憶するには一定の時間が必要だ。端的な表現に改めたことで浸透スピードを速める効果を見込んでいる。

“イズム”を強化するために、同社の存在意義として「サービスで世界を幸せにする」というミッション、目指すべ

き姿として上述のビジョン、これを分かりやすく表現するスローガンとして「ゼロ・クリエイティブ」、具体的な行動指針として3つのコアバリューと24のバリューを設けた。バリューには、例

えば「顧客は鏡」「99.9%の悪魔」などがある。

新たなミッションやビジョンが決まった際には決起集会が開かれ、山下信彦社長は「もし、私自身が外れて

24のバリュー (行動指針 / 一部抜粋)

人生のハンドルを握れ

人生のハンドルを握る主人公は、あなた以外には存在しない。成功の喜びも失敗の苦しみも、すべての結果は自分が決めている。

多馬力で大成せよ

一人の力など知れたもの。仲間の才能を結集してこそ、常識を塗り変えるほどの大仕事が成し遂げられる。

顧客は鏡

顧客の笑顔や泣き顔は、あなた自身を映す鏡だ。すべての仕事の原点は「もしも私が顧客なら」

99.9%の悪魔

達成と未達成の間には、天地ほどのひらきがある。最後の0.1%にこだわる人に成長の神は舞い降りる。

永遠に未完成

完璧がないからこそ、仕事は辛く、面白い。いつでも改善思考を全開に仕事の質を追求し続けよう。

傍観者を廃絶せよ

見て見ぬふりは最悪の罪。困っている人を見過ごせば、あなたが助けを求めたときに手を差し伸べる人は誰もいない。

視野と視座を磨け

世の中を広く見渡す視野と、物事を俯瞰して考える視座。この2つを手にした人だけが、イノベーションの創造者となる。

レアカードになれ

会社人も、優れた違いを持ってこそ輝くものだ。余人をもって代え難い、唯一無二の存在になろう。

咲かないときは根を伸ばせ

どんなに努力していても、花が咲かないときはある。自らの不遇を嘆くより、心を磨けば未来は拓ける。



しまいそうになることがあれば、皆さんの側から指摘してくれるようになるほど心に刻み込んでほしい」とコメントした。

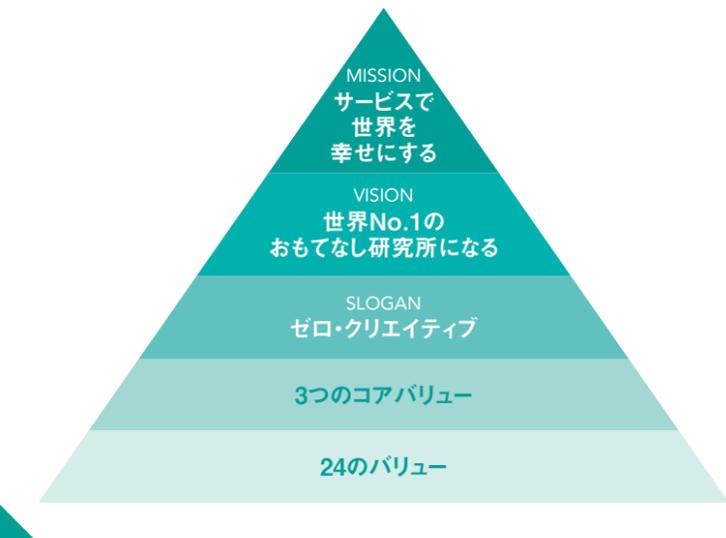
同社は約2年前、2店舗目となる「エグゼクティブスイーツ」を岐阜駅近くにオープンして以降急成長を遂げ、社員数は前年比約2倍の50名に拡大した。以前は社長を“父親”とする家族のような社風が特徴で社長の考えなども自然と浸透していくような感覚があったが、今では全社員が同じように受け止められるようにするには、何らかの工夫が必要だと考えている。

クレームを受ければ「顧客は鏡」
月末には「99.9%の悪魔」

目下の課題は、24の「バリュー」を全社員に浸透させること。そのために、24のバリューとその概要を単語帳のようなノートにまとめた「Value's book」を制作したり、バリューをどの程度実践できているかを測るチェックテストを行ったりしている。来年早々には、今年、最もバリューを体現できた人を表彰する「Mr. サン・ワード」「Miss. サン・ワード」も予定している。「我こそは」と立候補したメンバーがどのように体現してきたかをプレゼンし、それを全員で投票するような仕組みを検討中だ。

また、エグゼクティブスイーツの浅野佳ブライダルマネージャーは、日頃からメンバーにバリューを意識させるような声かけを心掛けている。

サン・ワード“イズム”を強化するシステム



例えば、月間目標達成まであともう一息というタイミングでは「99.9%の悪魔」を意識するように伝える。この言葉には「最後の0.1%にこだわる人に成長の神は舞い降りる」という意味

が込められており、例えば「他のメンバーが頑張っているから私が頑張らなくても」といった気持ちが生まれた時などの戒めにもなる。

また、1人で仕事を抱え込んでしま



サン・ワード
代表取締役
山下 信彦

1967年岐阜県生まれ
1990年 創価大学・経済学部経済学科卒業
1997年 オーストラリアでブライダル事業を起業
2006年 岐阜市内にてブライダル事業をスタート
2008年 岐阜市内にてハウスウェディング事業スタート
現在に至る

COMPANY DATA

- 社名 サン・ワード
- 本社 岐阜県岐阜市藪田南4-12-16
- 展開エリア 岐阜県
- 社員数 50名(正社員) / 50名(パート・アルバイト)
- 平均年齢 約32歳

- 正社員の男女比 男性 50%
女性 50%
- 運営会場数 2店舗
- その他事業 ウェディングプロデュース「トク婚」
国内・海外リゾートウェディング手配



Staff's Voice

採用活動
最新線

「キミよ、サービス界の☆になれ」 2016年度の 新卒応募者は前年比10倍

昨年は、ホームページにリクルートページを新設し、2016年度の新卒応募者数を前年比10倍に伸ばすことができました。

新卒応募者向けのメッセージは「キミよ、サービス界の☆になれ」。メッセージ性が強く学生に響きやすいフレーズを意識した。「スタッフ紹介ページ」では、入社年次・職種・考え方の異なる31名をフォーカスし、例えば、「職人」として技術を磨くことに専念しているパティシエ、新人教育に意欲を感じるプランナーなど、それぞれの夢に向かって突き進んでいけるという企業文化を表現している。

山下社長のトップメッセージのタイトルは「ヤマトーク」。大切にしている考え方や目指している会社の未来などを「ぶっちゃける」というスタイルで、語りかけるような文章にまとめている。

リクルートページには文字だけでなく、結婚式の素晴らしさを伝える動画なども盛り込んだ。

採用活動の目標は、ホームページ、会社説明会、インターンシップなど、新卒応募者がサン・ワードと接するたびに、ファンになってもらえるようにすること。

インターンシップでは、エンターテインメント性も意識し、例えば、結婚式で提供している牛肉とスーパーマーケットに並ぶ牛肉を食べ比べたり、本物のダイヤモンドとイミテーションを見比べたりして、どちらが一流・本物かを当てるゲームを企画することもある。それぞれの商品が顧客にとってどのような価値を持つのか、同社がどんな思いを込めて提供しているのかを楽しみながら知ってもらうのだ。

インターンシップのオリエンテーションでは、同社のビジョン「世界No.1のおもてなし研究所になる」を紹介した上で、「おもてなし研究所としての成果で皆さんを笑顔にし、最後には会場が拍手で包まれる光景をお見せします」などと宣言する。イベントや社員との座談会、会場見学などを終えた後、最後にもう一度、最初の宣言通りになったかどうかを確認することで、「おもてなし研究所」というビジョンをリマインドさせることができる。



掛布 由加子
2010年入社 / EXEX SUITES

「掛布がいれば大丈夫。そんな頼れるお母さんになりたい。」



木場 あかね
2013年入社 / EXEX GARDEN

「お客様の人生の一部になれる。それ以上のやりがいなんて、あるのかな。」



濱田 大輝
2013年入社 / EXEX SUITES

「できないことなんて一つもない。自分の限界を決めるのは、自分自身だから。」



高木 志織
2014年入社 / EXEX SUITES

「社長、ぶっちゃけ後輩の教育担当はお断りしたいのですが。」

うタイプのスタッフには「仲間の才能を結集してこそ、常識を塗り替えるほどの大仕事が成し遂げられる」という意味の「多馬力で大成せよ」というバリュー、クレームを受けたスタッフには「顧客の笑顔や泣き顔は、あなた自身を映す鏡だ」という意味の「顧客は鏡」というバリューをアドバイス。自分が置かれている状況とバリューをリンクして捉えてもらうことで、より深く浸透すると期待している。

「岐阜県の婚礼マーケットは約3割が近隣エリアに流出すると言われています。当社が岐阜県に2店舗展開しているのは、地元の皆様が他県に出なくても地元で満足度の高い結婚式を挙げて頂くためです。そのクオリティを維持するには、店舗数や社員数が増えても全員が同じ目線やマインドを持って従事することが不可欠であり、サン・ワードイズムはそのための軸となるものだと思います」(浅野佳氏)



サン・ワード
EXEX SUITES
EXEX GARDEN
ブライダルマネージャー
浅野 佳

1983年 岐阜県出身
2006年 愛知産業大学 産業デザイン学科卒業
2006年 プライズワード入社
2011年 プライズワード退職
2012年 サン・ワード入社 トク婚事業部へ配属
2013年 EXEX SUITES 開業準備室へ
ブライダルマネージャーとして移動
2016年 EXEX GARDEN ブライダルマネージャー兼務