

「社員は家族」社員の成長とともに会社も成長

有限会社エムズ (山形県山形市)

■中古車関連サービスを幅広く提供

山形市城西町にある有限会社エムズは、中古車関連サービスを幅広く取り扱い、業績を伸ばしている会社である。今年設立20周年を迎え、山形県内の中古車業界で唯一陸上輸送の緑ナンバー資格を保有し、レッカーは24時間対応、即金現金買い取りで山形ナンバーワンを宣言するなど特色のある経営を行っている。そして、営業部、整備部、業務部、陸送部、レッカー・ロードサービス部、車輛部の6部門、社員23名でお客さま

のご要望に対応している。離職率が高いといわれる中古車販売・整備業界で社員定着率が高いという同社の人材育成について、田中社長にお話を伺った。



代表取締役 田中 正樹 氏

■創業時期の貴重な経験

当社の沿革を簡単に紹介すると、田中氏は地元の高校を卒業し会社勤務後に、知人が行っていた中古車の海外輸出業務に従事したが、その後個人事業として中古車の海外輸出を手がけ、1996(平成8)年に当社を設立し、店舗と駐車場を借りて中古車の買取販売を開始した。2014(平成26)年に本社事務所・展示場を移転し現在に至っている。

一般的に創業時期に苦勞される経営者は多いが、田中社長の場合も「創業当時は20歳台半ば。ディーラー担当者に『生意気な若造』というイメージで見られたため、何よりも中古車の仕入れに苦勞した」と語る。それに対して「明るい笑顔と大きな声でのあいさつ」を徹底することにより着実に信頼を積み上げ、自身のイメージを変えることに成功したという。

■社内教育としてあいさつを徹底

社長は「当社では人材育成で特別なことは何もない」と前置きしたうえで「あいさつの実践を徹底している」と語る。明るいあいさつにより顧客や取引先から信頼を得た自身の経験を、現在の人材育成に生かしているのだ。当社が独自に作成した「マナーマニュアル」を社員の目に留まる社内各所に掲示するとともに、毎日の朝礼時に明るいあいさつを徹底し、社員全員が反復し習慣化している。ちなみに当社では地域貢献活動の一環として、週一度本社周辺の沿道の清掃活動を社員全員で行っているが、その際にも地域住民の皆さんに明るいあいさつを欠かさずに行っているという。

■社員全員で毎週ミーティング

当社では業務連絡などのため、定期的に各種ミーティングを行っている。「朝礼」と「各部門のミーティング」は毎日、「社長と各部門長とのミーティング」は週一度の頻度で開催する。加えて毎週月曜日の営業終了時に社員全員による週次ミーティングを行うという。これは一週間の営業を総括するものであり、前の週に実施したことや当該週に実施予定のこと、成功事例などを話し合う。

社長がここで強調したのは、「失敗したことについて必ずその社員に話をさせる」ということだ。「社員



和やかな雰囲気の社内ミーティング

のレベルアップには、成功体験よりむしろ失敗体験の方が貴重で効果大きい。そのため社員一人の失敗で処理せず、部門に関係なく全社員で共有し次回以降の改善につなげている」と語る。また、「これらの各種ミーティングにより社員の困りごとや悩み、意見などを吸い上げ、個別教育や指導を行うこともある」という。

■社員は家族同様の大切な存在

「現在の社員は他の社員やお客さまなどからの紹介で採用した」と社長はいう。「当社についての予備知識があるため、安心して入社し業務に励むことができる」ということだ。

また入社後については「社員は家族だといつも話をしている。社員の失敗にも社長が謝りに行くが、子が悪いことをすれば親が謝るのが当たり前。また子が褒められれば親も嬉しい」と語る。社員との関係を親子関係になぞらえて家族と同様に大事にし、社員の失敗に自らの対応も辞さないとする姿勢が社内に浸透している。それゆえに社員は失敗を恐れずに物事にあたることができるのだ。



エムズの社員のみなさん

■相手を思いやる職場環境

「当社は社員2名でスタートし、取り扱い業務の拡大とともに社員数を増やしてきた。社員はみんな人柄が良く、業務上でもプライベートでも上下に関係なく仲が良い。食事会や、親交のある同業他社と一緒に往くスポーツ大会などに、家族も含めて参加す



レッカーなどのロードサービスは24時間365日対応

る社員が多い」と社長は語る。このように和気あいあいとした雰囲気ではあるが、「目上が目下に物事を依頼する時の言葉使いには特に注意するように社員にいつも話をする」という。「お願いされる人が気持ち良く引き受けてくれるように『相手の気持ち』を考えた言葉使いをすることで、みんなが気持ち良く業務ができるようにする」ためだ。

■仕事の感動体験を後輩につなげる

社員の定着には賃金や休暇、福利厚生などの待遇面も大切であるが、「仕事のやりがい」も重要なポイントの一つである。「お客さまの立場で物事を考え、きちんと向き合う。そうして得たお客さまからの感謝の言葉を後輩につなげたい」。これは菊地営業部長の言葉だが、当社では家族的な雰囲気を背景として、仕事の達成感をうまく後輩社員に伝えることができている。それが当社の社員定着率が高いゆえんと考えられる。



本社事務所・展示場

■社員の成長なくして会社の成長もなし

今回の取材で大場統括部長から次の言葉をいただいた。「つらいことも楽しいこともあったが、会社の成長とともに個人も成長させてもらった」。

これまで中古車関連サービスを多方面に展開して業績を伸ばしてきたが、当社がさらに成長を続けるためには社員個人の成長が不可欠と社長はいう。「社員各自の成長なくして会社の成長もない。必要なサポートは行うので、年齢や性別など関係なく、今後もそれぞれの得意分野を伸ばすように努力してほしい。お客さま、取引先、地域社会などの信頼を得て、社員と会社はさらなる成長を目指していく」と田中社長は力強く結んだ。

(フィデア総合研究所 佐藤智之)

有限会社エムズ

代表取締役 田中 正樹

本 社：山形県山形市城西町5-35-43

設 立：1996(平成8)年1月

業 種：中古車販売・整備業 従業員数：23名