

# 従業員満足度が重要

中田 商事  
感謝の喜びを知ってほしい



社員満足向上を図る中田社長

【三重】中田商事(伊賀市)の中田純一社長は、今年に入りドライバーに「ほつき」と「チリとり」を持つよう勸

めている。空いている時間を利用して荷主企業の構内清掃をしても良かったという思いからだが、単に顧客満足度を上げるためだけの理由ではなく、ドライバーク時代の社長自身の体験からだという。

「人に素直な気持ちで『ありがとう』と言われると、自分自身がとてもうれしい」と当時の思いを振り返り、それを体験して欲しいというのだ。

これまで同社は、顧客満足度を上げるための工夫と努力を重ねてきたが、「この仕事を

したいという『社員満足度』が上がらなければ、顧客満足度を上げることもできないことに気づいた」。

## 強制せずに 個人を尊重

それも強制ではなくドライバークの意思に任せている。「周囲ではなく、自分がいちばん

得をすることに気づいてくれれば、それを周囲に勧めるだろう」と話す。

そのほかにもドライバークに感動した事象や風景などを写真に収めて、毎月一点を社長に提出しており、それらは自社ホームページで今月から掲載する予定だ。「日常生活でも感

動する風景はある。ドライバークの感受性を引き出したのが目的」という。「従業員から『こんな会社をつくってくれてありがとう』と言われるようにしたい。それが従業員満足度と顧客満足度に対する答えだと思う」と笑う。

(加藤 崇)