

## 日本エンドレス株式会社 第 10 回 顧客と社員に感動を提供。感動創造企業特集

就職活動を控える大学生などを対象とした「トーキョー・シゴト・ワゴン」が 12 月 21 日に行われました。今回のテーマは「顧客と社員に感動を提供。感動創造企業特集」。顧客のニーズで企業運営をするのは当然ですが、それに加えて、社員を大事にし、顧客と社員ともに感動を提供している企業がテーマです。男子学生 5 名、女子学生 13 名の 18 名が参加しました。



どんな会社なのか、学生たちは興味津々

### 工場見学、成毛社長が語る創業エピソード

荒川の近く日本エンドレス株式会社は、キャビネットタオル、モップ、マット、タオル、布団などのレンタルの会社です。まずは、レンタルしている商品の洗濯が行われているという工場を見学です。工場では、タオル、モップ、マット、布団などの洗濯が行われていました。200 キロ洗える巨大な大型洗濯機がある、迫力ある作業現場には学生たちも驚きです。

布団などには天然の洗剤を用いる、排水は徹底的にろ過する、といった人にも環境にも配慮がなされていることを説明されました。

その後、大会議室に場所を移し、成毛社長のお話をうかがいました。

成毛社長は中央大学商学部を卒業後、大手コンピュータ会社の日本NCRに入社。5年後に1年間の米国研修に行った時に、キャビネットタオル、モップなどのレンタル企業スタイナー社を知り、この事業を日本でもやってみようと考えたといいます。最初はマンションの一室を事務所に、一人の営業活動から始めました。事業としての目処が立ったのは5年目でした。

成毛社長は営業をしながら顧客に教えてもらったことが大きいといいます。顧客のニーズを知るために「人の話を聞く」「笑顔で接する」ということの重要さも語ってくれました。



「マンションの一室から一人で事業をはじめた」と語る成毛社長



日本エンドレスの社員の皆さんと集合写真

### 「二度とない人生を悔いなく生きよ」成毛社長の熱い思い

日本エンドレスの社名には、エンドレスにいつまでも続く、という意味が込められているそうです。

「自分が死んだのちも自分が起こした事業が残り、世の中のために役立つことが大事」と語る成毛社長。

そのために、個々の事業部、社員を信頼し事業を任せているといます。事実、成毛社長が交通事故に巻き込まれて一年間休んだ時も事業はつつがなく行われたというエピソードも語られました。最後は成毛社長から学生たちに「二度とない人生を悔いなく生きよ」というメッセージもいただきました。

顧客の満足を得るためには、社員が顧客のニーズを知ることが大切。そのために大事なのは対話で、顧客との対話はもちろん、同社では社員同士の対話も活発に行われている様子が伝わってきました。

「どんな思いで事業をスタートしたのか、社長から直々にその思いを聞くことができ、中小企業を知る貴重な機会でした」(文学部、女性)などの感想も聞かれ、学生たちは中小企業に対する理解を深めたようでした。



会社の福利厚生などの質問も出るディスカッション



ディスカッション後、学生の発表も行われた