

生活者（顧客）の笑顔、元気を実現するための従業員モチベーションアップ

株式会社エイティー今藤（鹿児島県薩摩川内市）

カテゴリー
A(2)

取組の背景・課題 - 店舗網が拡大していくなかで、顧客満足の鍵となる従業員の意欲を引き出すことが重要だった

- ・当社は寝具販売を手がける鹿児島県薩摩川内市発祥の企業。大学との共同研究により3Dの全身測定機を使ったオーダーメイド枕の提供を実現。布団に使う羽毛は輸入後に国内で洗浄し仕上げ等、品質に強いこだわりがある。福岡県に自社工場があり、メーカーとしてオーダー品にもきめ細かく対応している。
- ・【my makura（マイまくら）】の名称で全国に店舗を展開、通信販売も行っている。説明を受けながら購入することが多い寝具では、顧客と直接向き合う従業員のモチベーションと接客方法が顧客満足に直結する。店舗網が拡大していくなかで、各々の従業員が率先して取り組む環境を整備する必要があった。

アクション A（2） 対応できる組織、ツールの整備、届いた声を無駄にしない工夫

エリアマネージャー、店舗への権限付与と、「強みを活かした」プロジェクトチームの組成

- ・情報発信や店作り等は地域ごとにいるエリアマネージャーに任せている。またSNSのアカウントは共通アカウントとは別に各店舗が持っており、商品に加え、ときにはお客様と撮影した写真をアップしたりとそれぞれが工夫して取り組んでいる。
- ・現場が判断できる環境を整えることで、スタッフ自らが率先して取り組む環境を整え、意欲を引き出すことを重視している。スタッフには「全員が経営者」のつもりで顧客対応するよう伝えている。
- ・個人ではなく「チーム単位」で業績を評価することで、パート社員等も主体性を発揮するよう工夫している。複数のプロジェクトチームが活動しており、社員の声を拾って課題対応している。
- ・重視しているのは従業員ひとりひとりの「強みを活かす」ということ。例えば、映像編集が得意な社員が中心となりオンライン（Youtube限定公開）の社内研修「学び塾」を運営している。流行のコンテンツに絡めて興味を持ちやすくするなど視聴しやすいものを作ってくれている。

顧客の不満（クレーム）対応の進め方は？

- ・顧客対応は本社・現場一体となって行っているが、クレームについては営業本部と商品部がある福岡の拠点にすべて集約。必ず専属スタッフで対応することとしている。
- ・「生活者（顧客）ファースト」を掲げる当社では顧客対応は最優先事項。別の業務中でも顧客への対応を優先するよう徹底している。

今後の展開は？

- ・眠りの専門家として顧客にソリューションを提案できる社員を「スリーププランナー」と認定する資格制度やチーム単位でのアワード創設等、チームとしての達成感醸成や従業員のさらなるモチベーションアップのための取組を検討していきたいと考えている。

取組効果

- ・「稼業から企業へ」と成長し事業が拡大する中でも、お客様ひとりひとりの悩みを聞きながら解決するソリューション型商品提供が可能となり、「すべての人に健康な眠りを提供する」という企業理念の実現につながっている。

Instagramにある店舗ごとの「mymakura」アカウント



Instagramにアップされた「納マイ枕」の写真
店舗によってデザインも異なる
※事例集用に顔の部分を加工しています

ポイント

- ・従業員のモチベーションアップが顧客満足の向上につながる
- ・現場に任せ、従業員の主体性と創意工夫を引き出す。
- ・クレーム対応は集約し、適切に対応する。

株式会社エイティー今藤

<https://www.mymakura.com/index.html>

所在地：鹿児島県薩摩川内市

従業員数：約250名（2021年12月現在）

【公表日：2022年3月14日】

※この事例集は、企業への取材を元に九州経済産業局消費経済課が作成しています。取材や資料提供等については当該企業から協力を得ていますが、記事の内容・表現等は九州経済産業局の編集によるものです。なお、この事例集は消費者とのコミュニケーションにより成長を図る企業の取組事例を紹介することを目的としています。掲載されている商品・サービス等について、九州経済産業局として推奨したり、その内容を保証することを目的としていません。