連載 第89回

坂本光司の 世界に自慢したい会社

私が出合った〝人を幸せにする日本の誇り〟

すこやか工房

健康補助食品通信販売業／福岡市

顧客目線に立った商品づくりで心と体の健やか経営を実践

心と体の健康を目指した商品づくりにこだわり、堅実な通信販売を行っているすこやか工房。従業員とその家族、顧客、取引先、地域の人々を大切にする、まさに五方よしの経営を実践している。その基盤となっている経営理念には社長の熱い思いが込められていた。

すこやか工房はJR博多駅から車で約5分ほどのオフィス街にある。まるで高級住宅のような風情の5階建てのビルが本社である。事業内容は、健康補助食品の企画開発およびその通信販売で、自社で企画した商品を外部に生産委託をして販売している。

健康補助食品の市場は約1兆5000億円。その85%が通信販売を主とする無店舗販売だという。従業員数34人という小規模な会社だが、受託生産は一切せず、100%自社で開発した商品のみを取り扱っている。

そこには、健康で幸せな社会づくりに貢献するという理念がある。

損得ではなく善悪を重視した商品づくり、販売で信頼

創業は1999年。大手通販会社に勤務経験のある仲間数人で立ち上げた。当初は、同業他社との軋轢がかなりあったことから、しばらく業績も伸び悩んでいたのだが、2006年に現社長の光本智恵子さんが就任してから大きく飛躍していった。その理由は光本社長がまず経営理念の作成に着手したことにある。

同社の経営理念は、「私たちは志事を通して健康で幸せな社会づくりに貢献します」というもの。

誰かに仕えるのが仕事ではなく、自分の志を実現するのが仕事であるという考え方だ。

通信という言葉もあえて「通心」としており、これも顧客との心のつながりを大事にしたいという思いからである。

また、経営ビジョンは「日本一『笑顔とありがとう』が溢れる通心販売会社になろう」というもの。いずれも、顧客だけでなく、取引先企業や地域、従業員とその家族も幸せの対象と位置付けている。まさに、五方よしである。

従業員34人のうち、企画開発・販売に携わっているのは15人。総務関連が4人。残る15人はコールセンター勤務である。通販会社では通常、コールセンターは外部に委託するところが多いが、同社では自社で運営している。

ロイヤルカスタマー（定期顧客）に対するサービスも外部に委託せず従業員のみで行っているのである。

そのことから健康補助食品業界でのリピーター率は、50%あれば御の字といわれているが、同社では66%という高さを誇る。

その理由について光本社長は「対応力、寄り添い力」だと分析している。いかに顧客に寄り添っていくかを大切にしているのだ。

そのためセールスは行わず、コールセンターでは受注対応と相談対応に注力しており、それが長期継続の顧客を増やしているゆえんである。

商品づくりにもこだわりがある。第一に、損得ではなく善悪を重視していることが挙げられる。

顧客にとって良いか悪いか。また企業にとっても、業績ではなく顧客の幸せを考え、常に顧客目線に立った商品づくりを心掛け、長く継続して使ってもらえる商品を企画開発している。

その裏付けとして、同社の商品数は

新卒入社の人気も高いすこやか工房。数人の狭き門に900人もが集まるその魅力は社風にある

創業から20年たっているが、わずか11種と実に少ない。

通販業界は次から次へと新商品を出し、わずか1年で消えてしまう商品も多いが、同社の場合は自信のある商品をじっくり開発して着実に販売実績を伸ばしているのである。

第二に、素材にこだわっていることが挙げられる。例えば、同社が最初に販売した「ゲンキウコン」で使用しているウコンは世界に50種類以上ある中でもクスリウコンという希少種で、インドネシアの肥沃な大地で無農薬で育てられたものだという。

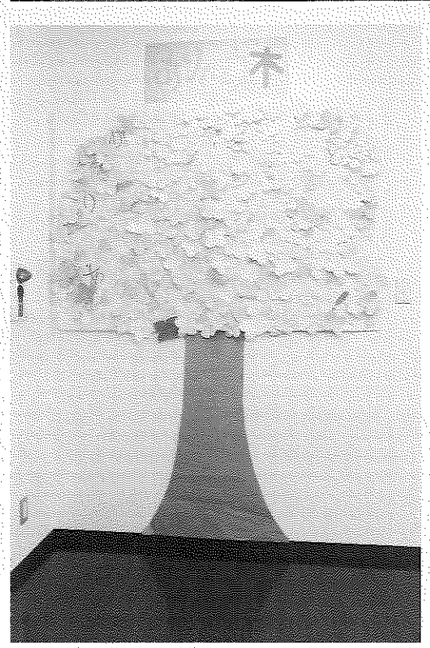
そのためクルクミンの含有量が秋ウコンの14倍、春ウコンの71倍（※）と桁違いに高いそうだ。

またオリーブオイルの成分をカプセルに詰めた商品では、スペイン最高品種であるアンダルシア産のポリフェノールの含有量が特に多いオリーブのエキストラバージンオイルのみを使用しているという。

従業員自ら現地を訪問し、生産者と一緒になって商品開発づくりにも取り組んでいるのだ。

数人募集の新卒採用に900人が応募する魅力

社名の「すこやか」とは、体はもとより心も良い状態のことであり、会社に関わる全ての人々が健やかであってほしいという願いから付けたという。



すこやか工房の本社玄関に飾られた「ありがとうの木」。従業員同士のサンキューレターの花が咲いている

人は皆幸せになるために生まれてきたのであり、不幸でいいと思う人は誰一人いない。同社の存在が、関係する人々の健やかづくりに少しでも貢献できればという思いで命名したのである。

同社の残業時間は一人当たり月平均2時間以下である。無理な営業もさせない。それこそが健やかな経営の実践といえる。

そして従業員同士は皆家族のように接している。通販業界は離職率も比較的高いが、同社の離職率はここ数年はほぼゼロに近い。

そのため就職を希望する学生が大変多く、年間2、3人しか採用しないところに実に900人ほどの応募があるという。小規模な会社であるため、毎年2人以上採用するのはなかなか厳しいはずだが、同期の絆を大切にさせたいと考え、決して一人にはさせないという思いがあるのだという。

同社の玄関には「ありがとうの木」と呼ばれるものがある。ここに従業員同士のサンキューレターが結び付けられている。これを見るだけでもいかに同社社内の人間関係が良い状態にあるかが分かる。

また、地域・社会貢献にも積極的だ。例えば月2回、地域の障がい者施設で作っている弁当を購入し、従業員全員で昼食会を行っている。これも少しでも障がい者の利益になればという思いからだ。

バレンタインデーなどの愛情や感謝を伝えるイベント時には、社内で寄付を募り地域施設に届けたり、近隣の清掃活動にも取り組みながら、全ての人が健やかでいることを目指しているのである。

企業概要

企業名／㈱すこやか工房
本社／福岡市博多区冷泉町9-26
代表者／光本智恵子
創業／1999年4月
売上高／7億700万円（2018年7月期）
従業員数／34人（正社員23人、契約社員2人、パート9人）

さかもと こうじ●経営学者（元法政大学大学院教授）。1947年静岡県生まれ。70年法政大学経営学部卒業後、浜松大学、福祉大学、静岡文化芸術大学他の教授などを歴任。「なぜこの会社はモチベーションが高いのか」をはじめ、「なぜこの会社に人材が集まるのか」「日本でいちばん大切にしたい会社」「私の心に響いたサービス」「弱者にやさしい会社の話」など著書多数

※㈱日本食品分析センター調べ