集中連載「挨拶定着へ、鉄壁の指南書！」（第1回）

# 「挨拶＋握手」というアイデアが社風を変えた

2017.05.23

「社員が元気よく挨拶できる会社にしたい」――。社長なら誰でもそう思っているはずだが、実は、挨拶の定着は意外と難しい。挨拶の浸透にチャレンジしては挫折してきたトップのために、良い挨拶が徹底している企業から見えてきた取り組みのコツを紹介する。第1回は、トップ自ら挨拶を率先することで挨拶の定着に取り組む幸南食糧に話を聞いた。

## [CASE1]トップ自ら挨拶を率先



米の取引先からの指摘で挨拶の重要性に目覚めたという幸南食糧の会長、川西修氏（写真／大亀京助）

「トップが自ら変わって見本を見せなければ、従業員はついて来ず、挨拶は浸透できない」と、大阪府松原市の米卸、幸南食糧の川西修会長は指摘する。

幸南食糧は、地元で米穀店を開いていた川西会長が1976年に設立し、現在は売上高238億円（2015年6月期）まで事業を拡大した。その成長を支えたのが挨拶を徹底することだ。

同社に一歩入ると、ワンフロアになっているオフィス全体の従業員から「いらっしゃいませ」と声がかかる。「来社したお客さまの多くには、この挨拶の気持ち良さを評価して取引を決めていただける。内勤の社員が優秀な営業の役を果たしている」と話す。

川西会長が挨拶の重要性に目覚めたきっかけは、創業から10年ほどしたころ、ある顧客の店から取引停止を受けたこと。この店は挨拶で地域一番をめざしており、幸南食糧の商品の扱いが乱雑で、従業員が挨拶できないことを問題視した。

川西会長は「商品の品質だけでなく、お客さまと接する従業員の態度が取引を左右する時代になった」と実感し「お客さまにきちんと挨拶するにはまず社内から」と、挨拶の徹底を始めた。

3日と続かなかったが、仲間を見つけて策を練る… 続きを読む