

## 株式会社ときわ

平成 30 年 6 月 8 日資料

会社名	株式会社ときわ
所在地	徳島県徳島市下助任町 3 丁目 20-2
役員	代表取締役 会長 高畑 宏比 代表取締役 社長 高畑 富士子 常務取締役 亀井 昭彦 取締役 総料理長 池内 渉 執行役員 佐藤 英美 監査役 館山 百合子(非常勤) 相談役 高畑 マサミ(非常勤)
資本金	3,600 万円売上 22 億 7000 万(2016 年度)
従業員	124 名(正社員 103 名 パート 21 名 *2018 年 1 月現在)
事業内容	ブライダル関連衣裳のレンタル並びに関連商品の販売 旅行・保険・式場紹介・ 海外挙式プロデュース 結婚式・披露宴他各種パーティーの企画運営 婚活支援

店舗	所在地	取扱い商品・サービス
ブライダルコアときわ	徳島県徳島市	結婚式の新郎新婦の衣裳のレンタル ブライダルエステ、写真プラン
レンタルブティックアズ	徳島県徳島市	結婚式に参列するご家族の衣裳と、成人式 振袖・卒業式袴・七五三等の衣裳レンタル
ブライダルプランニング	徳島県徳島市	徳島県内の結婚式場紹介 海外挙式の手配、旅行の手配 婚活事業(ハローマイウエディング)
ノビアノピオ	徳島県徳島市	結婚式場、各種宴会、カフェ
檉野倶楽部	徳島県松茂町	結婚式場、各種宴会
ザ・パシフィックハーバー	徳島県徳島市	結婚式場、各種宴会、レストラン
ノンレトリック	香川県高松市	式場紹介、結婚式プロデュース、新郎新婦 衣裳のレンタル
ノンレトリック仁尾店	香川県仁尾町	結婚式場内のインショップ(衣裳)
KITAHAMA W	香川県高松市	チャペル、パーティ会場
LE CANA MOTOBU	沖縄県本部町	一棟貸切オーベルジュ(宿泊、パーティ)

関連事業	所在地	事業内容
(業務提携)和装専門ショップ cucuru	東京都南青山	婚礼和装のレンタル
(運営委託)カラーズインターナショナル 保育園 北島園	徳島県北島町	事業所内保育施設

受賞・認定	
2017年	経済産業省「地域未来牽引企業」選定
	男女共同参画立県とくしまづくり賞
	食品衛生優良施設(ノピアノピオ)
	第6回 四国でいちばん大切にしたい会社大賞「四国経済産業局長賞」
2016年	子育てサポート企業「くるみん」認定
	ブライダル総研 GOOD WEDDING AWARD ソウル賞受 プランナー部 八木有紀子

数字で見る社員プロフィール(2018年1月現在)	
正社員 103名	男性 38名 36%、女性 65名 64%
パート 21名	男性 0名 0%、女性 21名 100%
パート含む従業員 124名	男性 38名 31%、女性 86名 69%
従業員平均年齢(正社員・パート)	男性 38.7歳、女性 35.1歳
従業員平均年齢(正社員・パート)	女性 37.2歳
平均勤続年数(正社員)	男性 6年2ヶ月、女性 9年6ヶ月
平均勤続年数(正社員・パート)	女性 8年6ヶ月
管理職(チーフ・支配人・支店長等)	男性 9名、女性 11名
2回以上の育休取得	12名
従業員の小学生以下の子供	49名

# 企業理念

スローガン	
私たちは、私たち自身とお客様に しあわせと感動を、永続的に提供し 心温まる、地域社会づくりに貢献する	

アイデンティティ（「と」「き」「わ」から広がる世界）	
と【飛ぶ】	新しい価値、場所を見つけることで、新しいビジネスモデルを創造する。
き【極める】	本物とは何か、上質とは何かを常に自問する。一瞬をきり取るのではなく、過去・現在・未来を想い、ストーリーのある提案を行う。
わ【和をつくる】	お客様と、取引先と、仲間たちと。共感・共有でつながることで、ポジティブに前に進む力、広がる視野が生まれる。

常に最高の感動と幸福感をお届けするための 3つのミッション	
mission 1 お客様の期待を超える感動を創造する	<p>結婚に際し、入籍のみというスタイルを選択する方も多い現代にあって、挙式を行うカップルやご家族は「セレモニー」にかけられる特別な想いをお持ちです。そのすべてを可能な限り形にするために、私たちはご希望を表面的に理解するのではなく、その奥にある「願い」や「意思」にまで心を寄せることを大切にしています。</p> <p>お二人のご結婚に対する想いと、最高のセレモニーをご提供したいという私たちの想いがひとつに重なることで生まれる、期待を超える感動。その祝福を一生に一度の結婚式にお届けするために、私たちは常に最善を尽くします。</p>
mission 2 社員の物心両面の幸せを追求する	<p>スマートなサービスよりも、よどみない会話よりも、お客様に接する時に私たちがもっとも重要視しているもの。それは心からあふれる自然な笑顔です。</p> <p>結婚式というセレモニーの重みを理解し、晴れやかな喜びに素直に共感できる「人間力」こそ、幸せの現場に携わる者にとってかせない資質。</p> <p>そのために私たちはまず、日々の生活を大切に過ごすことを通じて、人生や幸福の価値をきちんと実感できるよう心がけています。</p> <p>一方、企業としても「幸せな」終身雇用をめざして、社員一人ひとりで異なるワークライフバランスを尊重。結婚・出産を経た女性社員も豊かなキャリアと能力を發揮できる環境を整えることで、充実した人生設計をバックアップしています。個々の社員が幸せの価値を知ることによって、心のこもったサービス。それは私たちの誇りであり、これからも変わらぬ行動のスタンダードです。</p>

mission 3 仕事で社会に貢献できる伝説の企業になる	<p>「しあわせに、立ち会える しあわせ。」が私たちの原動力です。</p> <p>結婚式、イベントや宴会、成人式や七五三の衣裳、レストランやカフェなど、徳島県内の当社施設をご利用いただいているお客さまは延べ約 78,000 人(徳島県内人口約 75 万人)。</p> <p>結婚式だけでなく、衣裳やレストランもあるからこそ、何度もご利用いただけるのが当社の魅力。創業から 60 年。親子 3 世代にわたってご利用くださるお客様も増えてまいりました。これもひとつひとつの出会いを大切にお客様と信頼の絆を育んできたからこそ。これからもずっと必要とされる企業であり続けるために、誠実に取り組んでいきます。</p>
----------------------------------	---

## 消費者志向経営について

### 1.経営トップのコミットメント

企業とは、ただ自分たちだけの成長をめざすのではなく、社会的に価値を認められるものでなくてはならないと考えています。どんな状況に直面しても、"幸せをお届けする会社"として常に前向きに、お客様に恥じるところのない企業でありたい。常に学び、常に感じ、常に先を読み、ひたすら未来を見つめること、変化する時代へアグレッシブに対応しながらも、あくまで"幸せ"という本質にこだわることで、お客様や地域に必要とされる新たな感動を創造していきたいと考えています。

### 2.コーポレートガバナンスの確保

#### 内部通報制度 平成 30 年 4 月 1 日より施行

徳島経営者協会の労務担当者部会にて今年 1 月に説明があり公益通報者保護制度推進員の方と顧問社労士と相談しながら作成し、4 月 1 日より施行。

#### 防災・防犯の取組

・榎野倶楽部は国の有形登録文化財に指定されている建造物であるため、文化庁の「文化財の防火防犯の徹底について」の通知に従い、日頃から、地元警察、消防など関係機関との連携を密にし、防火防犯体制の強化に努めている。

・本部のある地域(助任・渭北・前川)の一時避難場所に当社店舗が指定されており、町内会の防災訓練にも当社担当者が参加している

#### 安全・安心 衛生管理の取組

・従業員のインフルエンザの予防接種 100%(費用は会社が半額負担、産休や持病のある方を除く)

・ノロウィルスの検査を実施。11 月上旬～3 月下旬まで、キッチン・サービススタッフ全員の検便による検査を毎週実施。検査待ち・健康保菌者でも出勤停止・自宅待機を徹底

### 3.従業員の積極的活動(企業風土や従業員の意識の醸成)

#### お客様の声の共有

担当者が作成した婚礼報告書で、新郎新婦やゲストからいただいた感謝の声を共有することで、お客様に喜んでいただきたいという意識を醸成することに繋げている。

また、毎週月曜日の朝礼でも担当者から、週末にあった婚礼でのお客さまのお声等を報告している。(P7に資料あり)

#### ジョブローテーション

入社時の研修として、式場部門と衣裳部門を1ヶ月ごとにローテーションで配属される。それぞれの部署で接客することで、企業理念や会社の仕組みはもとより、全ての仕事がお客さまに喜んでもらうために必要不可欠であるということを実感することができる。

### 4.事業関連部門と品消法関連部門の有機的な連携

#### 横断的なミーティングの実施

月に1回、全部署のチーフクラスが集まって各担当部門での出来事や取組の報告、問題点解決のための協議、新商品の企画提案などを行う場が設けられている。この議事録は全従業員にメールで送信される

#### 全社的な応援態勢

婚礼件数の多い日やイベントなど、部署内の人員で足りない場合は、各部署からの応援態勢が確立されている。普段は接客しない部署の従業員も、現場の雰囲気やお客さまの声を聞く機会となり、課題や提案に活かすことができている

### 5.消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

#### ブライダルエキスポの実施

年に1回、アスティ徳島にて2000人規模のイベントを開催している。ブライダルに関する最先端の商品やサービスを取り揃える他、ドレスや和装のファッションショー、県内外の企業も出展し自社の新商品やサービスをPRする場となっている。また、ブライダルだけではなく、結婚を機に必要なお金や保険、住宅などの情報提供も行っている。

#### 終了者との交流

##### ・一周年ディナー

結婚式を終えた新郎新婦を招待して交流を深めつつ、意見交換を行う

##### ・ブライダルプランニングでのヒアリング

式場紹介を行うブライダルプランニングでは、終了したお客さまを招待し、結婚式当日の様子や感想、家族やゲストの反応などをヒアリングしている。これらの意見は式場と共有し、改善に活かされている。また、写真掲載可能なお客さまには写真をご持参いただき、新郎新婦のリアルな声として、これからの新郎新婦への情報提供としてHPに掲載している。

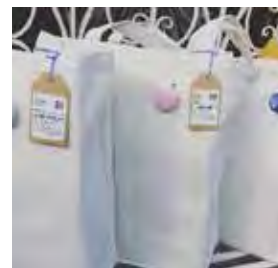
・終了者アンケートの実施

新郎新婦の声は担当者が聞くことができるが、出席したゲストの声はなかなか届かない。そのため、新郎新婦に了解を得てゲストにアンケートを送付。いただいた回答は自社だけでなく取引業者とも共有・協議し今後の改善に活かしている。

6.消費者・社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発

お客さまのお声から商品化

お客様からのお声をもとに、ノビアノピオでは紙袋ではなく布製のエコバッグの引き出物袋を商品開発した。2017年10月に企画書を提出し1月に完成。「結婚式後も使えるものを」という要望から厚めのしっかりとした素材を使用し、「人とは違う個性を出したい」という希望をシンプルなデザインにすることで、お客さま自身がリボンやカード、缶バッチなどで装飾しやすいものにした。



土日祝日も開園している保育施設の設置

2017年10月2日に徳島県板野郡北島町に事業所内保育施設「カラーズインターナショナル保育園 北島園」を開園。サービス業にとって一番のネックであった土日祝日の保育施設の不足を解消するため事業所内保育施設を設置した。運営委託した会社が運営する県内4カ所の保育施設に預け入れ可能。2018年4月1日現在、自社・提携企業17名、一般18名(一時預かり含む)が利用している。

食品ロス削減への取組

- ・ドリンクの飲み残しの計量を2月から実施。宴会でのドリンクの持ち回りは最小限にし、会場内にバーカウンターを設置し、お客さまに欲しい飲み物を取りに行ってもらえるので飲み残しが減る効果を期待。(削減効果については検証中)
- ・宴会の料理メニューに「エシカル消費について」の記載をする。
- ・宴会の終了10分前に司会者から「食べきり」についての案内を入れてもらう

婚活事業で地方公共団体と協働

海陽町は少子化対策、住民流失を懸念して婚活イベントを開催している。婚活事業を行っている当社に対してイベント協力の依頼があり、2016年より、未婚男女のためのスキルアップセミナーや、趣向を凝らした婚活パーティなどを企画している。

地元産品の引き出物

ブライダルプランニングでは、引き出物用のどこにでもあるギフトではなく、新郎新婦が生まれ育った徳島の商品をセレクトしたギフトをお客さまに提案(下記一例)

スエキ	藍色工房石鯨	鯉節
大谷焼で有名な窯元から2014年に誕生した徳島発の磁気ブランド	藍の成分を抽出し植物原料だけを集め作った藍(愛)の石鯨	創業大正13年、縁起物の鯉節も地元徳島の花菱商店さんが婚礼当日1週間前に削りたてを袋詰めしてくれる

(資料) 社内イントラネット「結婚式報告書」の事例

担当プランナー	
<input type="text" value="竹内 愛理"/>	
<p>視野倶楽部初めてのガーデン披露宴をおこないました。初めから不安しかなかったものの一層心配したのはお天気が本日のいい天気で前日から安心しました。新婦様はガーデンウエディング！披露宴がガーデンで必ずしたいが条件でした。新郎は大工さんで日本家屋が大好きで視野倶楽部の建物を気に入っていただけ決定いただきました。新婦様のノビアの雰囲気にも合っていたものしつかりストーリーも有りでした。大好きなおじいちゃんのお家が日本家屋で白しじやんや焼酎の店舗にお家にいる空間でゆっくりしてもらいたいとの思いもありました。</p> <p>ガーデン披露宴レイアウトのバージョンロードをひいて挙式もその場で行いました。披露宴会場を見たゲストからは「かわいい・想像以上」との声も聞かれました。自由席あふれる披露宴パーティーになったと思います。演出では各卓を周りドライブショーをミニモ行いお家に関する思い出のアイテムが一つ増えました。</p> <p>ゲスト・友人お嫁にはおほかげがなかったため「暑い」との声もありました。なので挙式終了後は冷たいおしほりとドリンクをすくに終わり、日焼け止めや芳香シートなども準備しました。また会場内・みもりを開放し休憩場所も作りお客者から側にも案内も入れてもらいました。</p> <p>新郎のお父様も「おんが思子達らしい結婚式で良かった」と喜んでいただきました。</p> <p>今までにない初めての婚禮でたくさんの方の協力のおかげで今日の結婚式が成功しました。中野プランナーさんをはじめ西園さんに関しては一度レイアウトをガーデンに作りこんでくれたり、無理なお願いをしているのにも関わらず最後まで協力いただきました。岡田さんや山口さんバイトのメンバーにも引出物のお渡しや初めての作りこみも手伝っていただきました。</p> <p>皆様本当にありがとうございました。</p>	
返信コメント	
<p>山田：ガーデンでの披露宴、初体験、お疲れ様でした。竹内さんは新しい事を挑戦しているプランナーだと感じます。これからも竹内さんのプランニング楽しみにです。</p> <p>佐藤：新たな事へを挑戦する事の大きさは、痛いほどわかります。その挑戦を、やるか？やらぬか？どちらを、選択するか？失敗を恐れずやりきった事、よくやった！その一言です。</p>	
サービス振り返り	
サービス担当	<input type="text" value="寺橋 敬史"/>
<p>打ち合せの程より竹内さんからご相談を色々伺っていました。事前では当日の天気も思わしくなかったのですが、当日は曇りくらいのお天気で、逆にご参列で御着物など着用されていたゲストの体調が気になりました。上記に有るように会場とみもりを開放していただいたので何とか挙式・披露宴のお時間は過ぎて頂くことが出来ました。新郎様も自身の中では行うことが出来た、何分初体験ばかりでしたので新しい視野という部分では納得してとて良かったかと思えます。朝早くからの立派な協力頂きました皆様には感謝です。また次回へ繋がる形になるよう願っております。</p>	
返信コメント	
<p>佐藤：新たな事への挑戦を、共に考え下さりありがとうございました。一緒にすすめてくださる人がいる事は、何よりもパワーの源となります。ありがとうございました。いい経験でしたね。</p>	