

# ReTerm

## AIDEM

<http://www.aidem.co.jp>

目次

注目企業の強さを探る! ●株式会社ダイワハイテックス—	1
HOT DATA! ●パート・アルバイトの声—	2
HOT NEWS! —	2
基礎から学ぶ労働基準法 ●就業規則はなぜあるの? —	3
アイテム時給調査 ●食料品販売員—	4

2007  
MAY

5

注目企業の強さを探る! ●株式会社ダイワハイテックス

## 徹底したアフターフォローが コミック包装機の全国シェア90%を実現

株式会社ダイワハイテックス ●所在地/東京都板橋区大原町36-18  
●資本金/1000万円 ●事業内容/ブック事業、エコ事業  
●ホームページ/<http://www.daiwa-hi.co.jp>

株式会社ダイワハイテックス  
代表取締役 大石孝一さん



東京都板橋区の閑静な住宅街に、書店に並ぶコミック本の包装機でシェア90%を誇る会社がある。コミック本を特殊フィルムで包装する機械「コミックシュリンカー」の製造から販売、アフターサービスまでを手がけるダイワハイテックスだ。

開発のきっかけは「立ち読みで汚れた本は売れない」という、ある書店オーナーの一言だった。代表取締役社長の

大石孝一さんはこう振り返る。「当時は、コミックをビニール包装するという発想がなく、営業に行っても、ほとんどの書店から『本を包装したら売れる訳がないだろう』と言われてました。しかし、それは書店側の発想です。私は、お客さんはきれいな本を望んでいるに違いないと考えていました」

### アフターサービスを重視

ダイワハイテックスは、商品を販売した後のサービスに力を入れている。顧客を「生涯顧客」と位置づけているからだ。

例えば、機械を購入していただいたお客さまには、営業や技術など、各部門の担当者の顔写真とメッセージをつけた礼状を送付する。担当者



ダイワハイテックス本社

者の顔を見せることで、顧客に対する責任が明確になり、安心感を持っていたからである。担当者

る。また、機械の故障時には、無償で代替機を貸し出している。

「修理した機械をお送りするときには、代替機を送り返してもらったための着払い伝票を同封します。お客さまが余分な事務作業をしなくても済むように、帳票類などはすべて当社で準備するようにしています」

### 猫の手キャンペーン

アフターサービスに力を入れる同社の取り組みの1つが、新規オープン

の書店を手伝う「猫の手キャンペーン」だ。大型店ともなると、開店日までに3万〜5万冊くらいのコミックを包装しなければならぬ。そんなとき、機械を購入してもらった書店へ営業担当者が訪問し、無料で包装を手伝う。交通費や宿泊代は同社負担。経費面の問題は「生涯顧客」という視点でとらえればクリアできる、との考えだ。きめ細かいフォロー体制が顧客満足を生み、そのことが口コミで広がり、新規顧客を呼ぶ。

上記内容はインターネットで読めるマネジメント情報誌、『現場イズムHOT Front』の連載記事を再構成したものです。

「現場イズム」  
閲覧方法

①アドレスを直接入力 <http://workium.aidem.co.jp/webmagazine>  
②検索サイトでキーワードを入力 ▶▶▶ 現場イズム