



◆Profile
大石 孝一
1949年6月東京都板橋区に生れる。法政大学卒。同社は30年以上増収を続け、同時に黒字経営も継続中。趣味は仕事と笑うが、陶芸を手掛け、社内に設けた和室で茶の湯を楽しむ趣味人でもある。

「コミック本のフィルム包装で、シェア9割とは凄いですね。」
大石「ありがとうございます。当社は「BOOK事業」「ECO事業」を2本柱としていますが、その一つの柱で圧倒的な支持をいただいていることになりました。書店用包装機は、いったん機器を納入すれば、交換用フィルムの販売、消耗品の交換、保守・点検など、アフタービジネスが生まれます。導入したら終わりではなく、導入していただいたその日が、

私たちが書店様とのお付き合いの始まりの日となります。
そこで私どもは、当社を選んでいただいた書店様の期待に応えられるよう、どこよりも行き届いたサービスとバックアップ体制を敷いています。他社でも当社で提供する機能を持つ機械は造れるでしょうが、アフターサービス体制が取れません。これは当社が、書店様を支援するという一点に注力して事業を展開しながら30年をかけて積み上げてきたシステム

「具体的には、どのようなサービスがあるのでしょうか。」
大石「導入前には、書店様のニーズや各店舗の売り場状況に合わせて、お客様相談係が最適なフィルム包装機をご提案します。顧客が店舗を新規開店する際は、

であり、誰も手が出せないレベルまで完成されていると自負しています。

「そもそもコミックのフィルム包装自体、大石社長のアイデアだと聞きました。」

大石「はい。コミックのフィルム包装を思いついた当初、多くの書店様には「フィルム包装などしたら、中身が見られないので売れなくなる」との常識がありました。それでも私には「お金を払って本を買う人は、立ち読みで汚れていない本が欲しいはず」との確信がありました。実際、書店で観察していると平積み本でもわざわざ下の方からとる人が多いのです。

また、コミックの場合、単行本になる前に雑誌で連載展開されている場合が多く、中身についてはよく見て知っています。だから、梱包されていては何の抵抗もなく購入できるのです。逆に包装することで、誰も触れていない新品というイメージが強く出せます。

他の追随を許さない
アフターサービスで
お客様本意のベスト
パートナーを目指す

書籍包装機器メーカー

おおいしこういち

大石 孝一

株式会社ダイワハイテックス
代表取締役

Introduction

コミック本などをフィルム包装する「書店用包装機」で、国内シェア9割を誇る株式会社ダイワハイテックス。その顧客は、旭屋、紀伊国屋、三省堂などの大手書店をはじめ、全国5500店におよぶ。同社のアフターサービス体制は、たとえ包装機が故障しても、すぐに代替機が宅配便で届けられるなど、他社の追随を許さない。そんな同社は、2007年経済産業省「元気なモノ作り中小企業300社」に選定された。また、2003年に東京商工会議所「第1回勇気ある経営大賞特別賞」、2005年に「板橋区製品技術大賞優秀賞」を受賞。同社の創業者である大石孝一社長にお話を伺った。

(取材：廣川州伸)

BUSINESS

◆会社紹介

商号/株式会社ダイワハイテックス
資本金/1000万円
設立/昭和53年(1978年)3月
役員/代表取締役 大石孝一
本社/〒174-0061
東京都板橋区大原町36番18号
電話/03-3658-8131
従業員/44人(平成21年4月現在)

——新卒を定期採用されて6年目ですが、同規模の中小企業では珍しいですね。
大石/よく「人材のレベルは企業規模やレベルに等しい」と言われますが、それを実感しています。企業レベルが低いうちは、無理して優秀な人材を採用しても

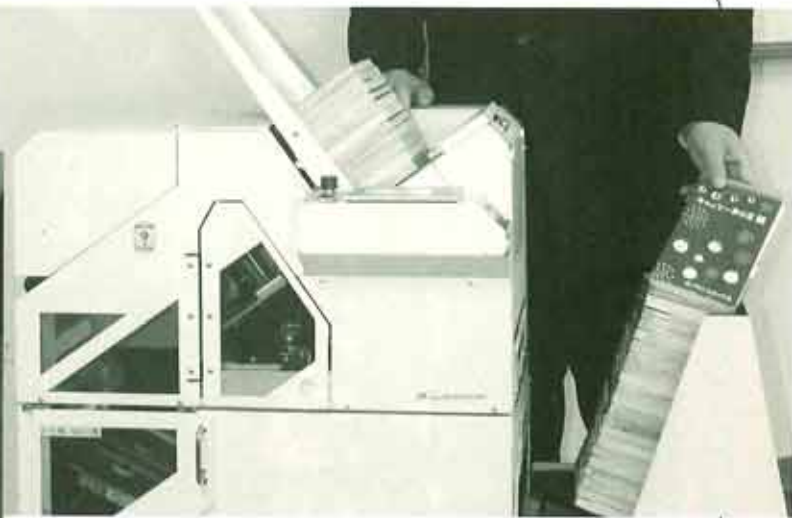
当時扱っていた機械ではコミック本を包装することができません。そこで新たな包装機械はないかと考えているうち、クリーニング屋さんにある包装機を思い出しました。そこでコミック本などの書籍を包装できるようにカスタマイズしてみると、書店さんが10店舗ほど一気に購入してくれたのです。これは市場があると考え、コミック本の包装で勝負をかけようと思いました。

ところが、電話帳で書店をピックアップしてタレトメメールを出したものの反応がありません。困っていたところ、本屋さんの組合を紹介していただき、その名簿を使い大きな書店に狙いを定め「ただでもいいですから使ってください」とアプローチするうちに、だんだんと市場に浸透していきました。事業が軌道に乗ると、今度は展示会に出展せず自立たないように市場を開拓しました。圧倒的な差ができるまでは、目立たないようにしていたのです。それが奏功して他社の参入障壁を高くすることができました。

——ところで、人材採用はどのように行っているのでしょうか。
大石/会社説明会の段階から採用面接まで、私がすべて関わっています。最終面接だけ社長がでるといって考え方もあるかもしれませんが、私はそれができません。最初の段階でいい人を切り捨ててしまう可能性もあるから。今後も、そのようにして集まってくれた社員が「この会社に入ってよかった」と思えるように努力したいと思っています。

結局は離職してしまう。だから、いい会社にして規模も上げていく必要があります。現在、当社の社員44名中、半分が大卒新卒採用となりました。彼らは先輩社員を刺激するので、会社としてのレベルも上がりました。新卒の良さは、経営理念を共有していること。当社は、社員全員に売上から利益まで公表しています。全員が、会社が今どんな状態にあるかわかって仕事をしたい。また新規事業は、新人に考えさせています。製品の拡充も進めており、書店用盗難防止システムなどの販売や、食品廃棄物を堆肥化や焼却するプラント、また作業環境改善設備の設計と工事の事業もスタートしました。新しいことは新しい人にしかできません。旧い人材ではまず「できない理由」を考えてしまいますから。

——「何でも一言「社長」直球便」を置いています（次ページ下を参照）。
大石社長は、設立当初から、コミックを扱おうと思っていたのですか。
大石/私は、大学を卒業して事務機器の営業に就きました。その頃から顧客第一主義を徹底している会社で、ずいぶん勉強になりました。ただ仕事をしているうちに、自分で開発した商品を世に出したいの思いが募ってきて、1978年、28歳のときに起業しました。当初から下請け企業ではなく、自社製品を自社の手で販売する、人まねをしない独自性を追求するメーカーにこだわって、「省力化」や「自動化」を手助けする機器が伸びると考え、まずは食品の包装機械を扱いました。



とくに好評なのは、万が一の故障などに対する迅速な修理対応です。業務に支障をきたさないよう、連絡をいただいたその日に代替機を宅配便で送ります。そのとき、当社の包装機は簡単に分解して宅配使用の段ボールに詰めることができるよう設計してありますから、修理交換のやりとりも面倒がありません。このように、お客様に徹底的に尽くしているつもりですが、それでも足りない部分があり、不愉快な思いをさせてしまうかもしれません。そこで、現場では言いにくいことも直接、私に言ってもらいたいと考えています。

その当時、晴海で開催された展示会場で、一番小さいブースを借りて説明をしました。あるとき、展示会場にコミック本を持った人がきて、「これが包装できないか」というのです。会場をくまなく回ったが「できる」という会社はなかったそうです。誰もできないなら、逆にチャンスかもしれないと思い、展示会の会期が終わってから詳しく話を聞きました。

～ 何でも一言「社長」直球便 ～

弊社ではお客様に満足して頂くために、弊社にとって「耳の痛い話」や「改善すべき点」などをお客様から伺い、「何よりも優先させて解決する」ことを心がけております。

担当者や電話対応者にはなんとなく言いづらかったこと、会社としてこれで良いのかなど、お気づきの点がありましたら私まで何なりとあなたの声をお聞かせ下さい。

24時間365日お待ちしております。

■編集雑記

私事で恐縮だが、私は東京都板橋区で生まれ育った。現在も、板橋区に住んでいる。そのため、「板橋区にあるトップ企業」という話を聞いて取材をし込んだ。大石社長にお会いしてみると、同じ郷里という親しみもあって長居をし、気がついたら取材予定の倍の時間が過ぎていた。それでも、おいとまするときには、社員のみなさんが誰からともなく、すっと立ち上がって見送ってくれた。その自然な立ち居振る舞いに、顧客満足の姿勢が身体にしみついていると感じ入った。

「何でも一言「社長」直球便」を置いています（次ページ下を参照）。

大石社長は、設立当初から、コミックを扱おうと思っていたのですか。

大石/私は、大学を卒業して事務機器の営業に就きました。その頃から顧客第一主義を徹底している会社で、ずいぶん勉強になりました。ただ仕事をしているうちに、自分で開発した商品を世に出したいの思いが募ってきて、1978年、28歳のときに起業しました。当初から下請け企業ではなく、自社製品を自社の手で販売する、人まねをしない独自性を追求するメーカーにこだわって、「省力化」や「自動化」を手助けする機器が伸びると考え、まずは食品の包装機械を扱いました。

その当時、晴海で開催された展示会場で、一番小さいブースを借りて説明をしました。あるとき、展示会場にコミック本を持った人がきて、「これが包装できないか」というのです。会場をくまなく回ったが「できる」という会社はなかったそうです。誰もできないなら、逆にチャンスかもしれないと思い、展示会の会期が終わってから詳しく話を聞きました。