

働く仕事人、み～つけた!

お仕事キラリ

キラリな仕事人

書店で見かける、フィルム包装されているコミック本。これらコミック本のフィルム包装機を開発し、約20年間にわたり国内シェア90%以上と市場を独占しているのが、株式会社ダイワハイテックスである。同社が支持され続ける理由、そこには大石社長が考える、

「お客様第一主義」が存在する。

株式会社ダイワハイテックス 代表取締役

大石孝一さん

28歳の時、妻と2人で業務用包装機の仕入販売会社を起業。オートメーション化という時代の流れを読み、約10年かけてフィルム包装機を開発。社長自ら全国を営業行脚し、現在は取引先企業5500店に上る。



お客様に商品をお届けしてからが本当の「お付き合ひ」の始まり

「お客様に喜んでいただくこと」を追求した姿勢が、口コミで評判に

株式会社ダイワハイテックスは、コミック本フィルム包装機の製造・販売において31期連続売上増を記録する成長企業。現在販売されているコミック本フィルム包装機の90%以上を手掛け、国内業界シェアをほぼ独占しているという。同社が、これほどまでに支持される理由とは、何なのだろうか?

「当社がコミック本のフィルム包装に携わるようになったのは、創業から2年ほどたった頃。ある大手書店の幹部から「本の汚れを防ぐため、コミック本にカバーをかけられないか?」という相談を受けたのです。私は、その言葉を受け試行錯誤を重ね、本をフィルムで包む機器を開発しました。最初はどの書店様も興味を示しませんでした。ある書店で実際にコミック本をフィルムに包んで

陳列したら、売り上げが15%アップ。これを機に、当社商品が口コミで広まってきました」

同社商品の評判が広がっていった理由。そこには機器性能や利便性はもちろんだが、それ以上に高く評価された点は、同社がフィルム包装機のメーカーでありながら、お客様に喜んでいただくことを徹底追求している姿勢にあった。

お客様の「期待」に応えたい!という
愚直な姿勢で新しいサービスも

「オープン直前の書店に機器納品に行った際、短時間で数万冊のコミック本包装をしようとしている状況を見るに、見かねてお手伝いすると、書店様が大変喜ばれた。その時に「お客様が求められているのは、機器ではなく、機器導入後の作業効率アップなのだ」と痛感したのである。

これを機に、誰の何のための機器なのか?を見つめなおし、お客様が当社に求められている作業効率アップを全面的にサポートしよう!と考えたのです」
そして誕生したのが「猫の手キャンペーン」というサービス。同サービスは、書店の新規オープン時、営業スタッフが駆けつけ、無償でコミック本包装を手伝うというものだ。実際、包装応援作業は泊まりがけになる場合もある。しかしそこには、お客様が機器に求めている、期待に応えたい、という同社の熱い思いが存在した。

誰の、何のためのサービスか?
お客様の声こそがサービス改善の基本

同社では前述のサポートサービスだけでなく、クレーム対応についても独自の考えをもっている。

「例えば、機器の不具合などで電話をいただいた際、書店業務に支障をきたさないためにも、まず代替機の配送をします。迅速な機器故障の原因追求も、もちろん大事ですが、お客様にとっては不具合の原因よりも、どうすれば包装を再開できるか?のほうに重要と考えるからです。そして代替機配達後に、できるかぎり早いタイミングで、現場の状況確認と修理のため、担当スタッフがお伺いします。最近ではメールや電話だけで用件を済ませようという風潮もありますが、お客様との関係性を深めるためにも、対面コミュニケーションは基本。直接お伺いすることで、こんな遠いところまでわざわざ……と親密度が増すことも多くあるんです。

また、お客様の声があつてこそ、サービスの充実を図ることができるという考えのもと、お客様の「意見やクレーム

コミックシュリンカー 「NICO(ニコ)800s」

場所を取らない卓上タイプ。新人スタッフでも簡単に作業できるようにと、ボタン1つで1時間に約800冊のフィルム包装が可能に。



メンテナンス係が定期的に書店に伺い、機器の点検・清掃。お客様に使いやすい・困った点などを聞き、機器改良にもつづけている。

キラリな仕事人に聞く! 元気の素とは?

社員とのふれあい

当社では定期的に部署ごとの勉強会を実施し(主に自己啓発がテーマ)、私もオブザーバー的な立場で参加します。勉強会後は場所を移して飲み会です。お酒が入ると社員の本音も聞けて、彼らとの関係性も深まりますね。若い人が多いので、みんな元気一杯。私もそのパワーを少し分けてもらっているんです。

私は、朝礼時に社員全員で共有しています。この共有化を進めるうちに、会社としてのあるべき姿・求められているサービスを個々が自覚し、社員一人ひとりに自主性が生まれ、仕事に対しても意欲的になってきました。お客様との付き合いは、商品を購入いただいたら終わりではありません。商品を通し、お客様に喜んでいただくには、どうすればいいか?と向き合う姿勢が大切だと思っています」