



眼差しを現場、 そして顧客に向ける。

市場を創造し、組織を育て、
価値を生み出す会社を創る。



消費者の購買行動に注目し、 コミック包装市場を創造。

出版不況と言われるなか、書店向けサービスで堅実な地位を固めているダイワハイテックス。徹底した現場主義を貫いている。本を透明のフィルムでラッピングするシュリンカーが主力商品。製品開発当初、「本は中身を見て買うもの」と書店からの反応は良くなかった。しかし、大石社長はニーズがあると信じた。消費者の購買行動に注目。客は山積みされている一番上の雑誌をパラパラと見て、買うものは下から抜き取る。「綺麗な本を買いたい」に決まっている。本をコレクションのように大事にする層が存在すると確信した。



書店でテスト販売をしたら見事に売れた。その時、コミックを包装するという新しい市場が生まれた。シュリンカーはコンパクトな三層ユニット。取り外して宅配便で配送が可能。代替えのシュリンカーを即座に届けて、修理品は本社に返送してもらう。スペースや時間が割けない書店のニーズに合わせるために、製品を改良した。眼差しは顧客のニーズに向けられている。

お客様の電話より大事な会議はない。

ダイワハイテックスでは、会議中にかかって来た電話でも必ず応答する。3回以上鳴らさない。「お客様の電話より大事な会議はない」と社員の心を顧客に向ける。経営とは「売るのではなく、買ってもらう仕組み」を作ること。「お客様に嫌われなければ翌年、売上が立つ」と書店の新規オープンへの無償支援や日々の苦情に心をくだく。「社長直球便」という顧客の声を集めるのがきがある。褒めてもらうと担当者に1万円の褒賞。名指して叱られても5千円を出す。クレームを隠さない風土をつくる。お客様の声に正面から向き合うことを大切にしている。

価値を生み続ける会社にするために大石社長は事業承継に着手している。「次、頼むから」と自覚を持たせ、時間をかけて権限を移譲している。社長の責任は、下を育てること。そのために社長自らが線を引かなくてはならない、という。大石社長は新しい市場を創造し、組織を育て、価値を生み出す会社を創っている。



株式会社ダイワハイテックス

代表取締役社長：大石 孝一
本社：東京都板橋区坂下1-34-27
電話：03-3558-8131
URL：<http://www.daiwa-hi.co.jp>

2002年から続く広報誌の
バックナンバーはコチラ▶

