

ITはなぜ必要だったか

# 多品種微量生産だからこそ 営業のあり方が力ギになる

現在の東海パネ工業と取引するようになる！

もし自分が特殊な機械を製造するため、特注のパネを3個だけ求める顧客だったとする。そんな要望に応えてくれるパネ会社はあるのか？ 不安になりつつインターネットで検索したら、いくつか会社が出てきた。Webサイトを覗くと「1個から対応できる」という会社を発見。問い合わせのメールにはすぐに丁寧な返答が届いた。「ほ、いい会社じゃないか」。要望にあったパネを作ってくれるという。何度か打ち合せをして発注。製造が順調かどうかは専用のWebサイトで確認できるから安心だ。そして納期予定日には、パネが3個きちんと届いた。「おお！頼んだパネだ。助かった。ありがとう」。

どんな仕様のパネだったっけ？。でも心配は無用だ。わが社専用のサイトを開けば過去に注文したパネが一覧表示されるのだから。「あ、これこれ、このパネだ」。もう夜中だったが、Webから発注が完了。電話注文でも「10年前に頼んだあれ」と言えばわかるそうだ。「いやー助かるな。特注パネを頼むなら東海パネさんに限るな！」。

## 営業効率を上げ、お客様に喜んでもらう方法を発見

東海パネ工業は、優れた技術とツールオーダーメイド生産体制を強みにパネの設計・製造・販売を手がける企業。先代社長がこの方向を定めたとき「何をバカなこと」と同業他社は冷ややかだった。しかし、ニーズは確実にあった。時には喧嘩も起きるほど、腕を競い合い技術を磨いたパネ作りの達人たちの力で、同社は業界内での地位を獲得していく。

「圧倒的な優位性があれば、価格競争にも巻き込まれないはず」——30年ほど前に2代目社長となった渡辺良機氏は、職場環境の整備とサービス強化で、「パネを高く買っていた」経営を目指した。1品当たりの粗利益率が高くなれば、多品種微量生産でも採算が取れる。まずは「質」だ。

## 営業は本来何をすべきなのか

当時「よい営業マン」と評価されていた人物は「3年前に頼んだパネが欲しいと言ったときに、すぐに思い出して過去の設計図を出せる」点



代表取締役 渡辺良機氏

が顧客に重宝されていた。つまり、注文情報を記憶していて迅速な対応ができればリピート注文が得られやすい。そこで「記憶ならコンピュータの方が得意だし、こうした問い合わせへの対応は女性の方が上手」

## 半分の営業人員で 同じ売上をキープ

パソコンなどまだない時代。渡辺社長の要求に応じてくれるベンダーはなかなか見つからなかった。本シ

## 証言1 たゆまぬ改革意識に驚嘆

一番最初の要望は「パネの図面情報をデータ化できないか」というものでした。まだCADなどないころですから、採算を省みず必死で形にしましたね。それから酒屋さんの事例を紹介して、受注履歴を記録する「前情報システム」を作るに至りました。

西岡IT塾への参加を勧めたのは、これまで弊社を信じてくださりいっしょにやらせていただいていたのだから、本当に東海パネ工業さんが勝残るためにいろいろの方の意見を聞きサポートが得られる機会を持つのは良いことだと考えたからです。

## パートナーベンダーから

渡辺社長に先んじて提案しようと思っていますが、なかなか追いつかないですね。西岡IT塾への参加を勧めたのは、これまで弊社を信じてくださりいっしょにやらせていただいていたのだから、本当に東海パネ工業さんが勝残るためにいろいろの方の意見を聞きサポートが得られる機会を持つのは良いことだと考えたからです。



栗菱コンピューターズ 西岡IT塾への参加を勧めた栗菱 哲雄代表取締役 (写真右) と、IT化当初からともに歩んできた吉田雅弘取締役

東海パネ工業さんは休むことがない会社。バージョンアップごとに確実に課題を解決しているんです。渡辺社長に先んじて提案しようと思っていますが、なかなか追いつかないですね。

システムを受注し、その後同社と長い付き合いを続けている栗菱(りつりよう) コンピューターズの吉田雅弘取締役は、「注文情報をデータベータ化して売上をアップさせた酒屋さんにご案内してシステムをイメージしていただきました。それにしても、売上規模からみたら思い切った投資。時代を先んじるものづくりの会社ならではの心意気を感じましたね」と当時を振り返る。



数々の20人、そしてその80%が女性、しかし売上は同じラインをキープ。パネの営業にITと女性が活躍——同社と長年の取引関係がある天彦産業の樋口友夫専務は「女性の能力を上手に活用し、営業効果を上げているのは立派」と賞賛を寄せる。



