

「IT化するか、商売をやめるか」時代はそこまで来ている

神奈川県横浜市でLPガス販売を手がけるカナジウ・コーポレーションは、エネルギー業の規制緩和策による厳しい競争環境に置かれながらも着実に実績を伸ばしてきた。わずか1拠点で業界標準の30倍にあたる2万軒以上の顧客を持つ。躍進の源泉は牧野修三社長の一貫した「仕組み作り」といち早いIT導入にある。

はガスの開栓だけして帰り、10日後にお祝いの鉢植えを持って再度訪問することを習慣にしています。ねらいはコミュニケーションパイプの強化です。

社員に公開することで意識改革、そして行動改革に結びつけようとしています。ただ、アナログ的な手法では処理に限界があるので、ITによる業務と情報の統合を進めています。

平成9年度にLPガスの製造・販売に関する法律が新しくなり、競争原理が導入されました。そこで他社が売りこみにきても「カナジウがいい」と言ってもらえるよう、改めてお客様との関係性を重視する仕組み作りに取り組んだのです。

「仕組み」とは？

牧野 フラワーサービスでは、客先に向くフィールドサービスと花の手配をするバックオフィスが連携して一人のお客様に対してチームプレーをします。この業務プロセスはワークフロー化され、文書化されています。常に仕事のプロセスを標準化し

「DynesCS」構築しました。このうち顧客サービスに関する「サービス・プロセス・マネジメント（SPM）」を特に重視しています。

中高年はパソコン嫌いという風説がありますがそんなことはありません。正しい判断ができる人は会社に利益があるとわかればIT導入に賛成するものです。なによりも、経営者が「変える」という風土を積み上げることが大切だと思います。

——家を新築された顧客に「フラワーサービス」をされているそうですね。
牧野社長（以下敬称略） 引越しの日

SPMでは、日報に入力した情報を顧客データベースとして活用でき

とで、初めての訪問先でもお客様の顔が見えてくる。ペットの名前など

利用など当たり前になるでしょう。ITは、今や使うかどうか考えるのではなく、使い方を考える段階にきています。IT化するか、商売をやめるかを迫られていると言ってもよい

（会社概要）

- 会社名 株式会社カナジウ・コーポレーション
- 創業年月日 1963年1月6日
- 代表者 代表取締役社長 牧野修三
- 本社所在地 神奈川県横浜市瀬谷区橋戸1-22-12
- 事業内容
 - ・家庭用・業務用・工業用液化石油ガス販売
 - ・厨房機器・給湯機器・冷暖房機器販売
 - ・家庭用・業務用・集団供給LPガス配管工事 他
- 社員数 51名

がわかればコミュニケーションのヒントにもなるでしょう。ITを利用した「顧客を逃がさない仕組み」です。——ITなくして経営は成り立たない

牧野 電話やFAXを持たない企業

がないように、間もなくパソコンの利用など当たり前になるでしょう。ITは、今や使うかどうか考えるのではなく、使い方を考える段階にきています。IT化するか、商売をやめるかを迫られていると言ってもよい

