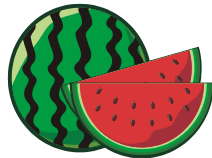




編集責任者  
松本幸雄



今回の記事に書きましたように、全ての業種は「サービス業！」ではないでしょうか。「お客様の要望を達成するお手伝い」が、全ての仕事だと思います

## 製造業もサービス業！

広島金属加工会社である、(株)オーザックは、従業員35名の吊具の製造業ですが、岡崎社長が、経営戦略の中心に「顧客満足を上げるために、製造業もサービス業」の方針を打ち出したところ、この不況下でも、業績と社員の意欲が飛躍的に伸びた会社ですので、紹介します。

に把握して見積窓口の営業部にすぐに伝える事で、予定時間に回答することができるようになったのです。

1. 顧客満足度を上げる。
2. 価格競争からサービス競争
3. 社員の活躍の場を作る

### (1) 良い物を作るだけではダメ？

岡崎社長は、レストランを経営する親友が、サービス業として、顧客満足度を上げる努力をして業績を飛躍的に伸ばしたのを見て、「製造業は良い物を作ればお客さまが来る」と過信していたのではないかと気づきました。そこで、すぐに翌年のスローガンに「製造業もサービス業！」を取り入れ、社員と共に実施しました。

その結果、効率性・清潔さ・安全性が大幅に向上して、多くのお客さまから支持される会社に成長することができました。当初赤字覚悟だったのが、この運動に取り組んだお陰で黒字決算となり社員への賞与も約束通り支給できるまでに、改善していったのです。

### (3) 社員の夢を実現するビジョン！

社員には、5年後の会社の姿を中期ビジョンとして明示することで、これからの会社のあり方を全員に理解してもらっています。そして、その会社を創り上げるために、従業員の方にそれぞれの立場で活躍していただき、業績向上に大きく寄与してもらっています。

例えば営業部の社員には、お客様が発注された製品の工程状況を写メールで送信して、お客様からの信頼と安心感を生み出しています。その為、他社より多少価格が高くて、オーザックへの受注に結びつけることに成功しています。

### (2) 見積依頼は30分以内に回答！

一般の製造業では見積依頼から返事を出すまでに2~3日以上かかるケースが大半です。中には催促の連絡をもらってようやく返事する会社もよく見かけます。しかし、オーザックでは、汎用品は30分以内、特注品でも24時間以内に返事を出す体制を確立して、お客様に大変喜ばれて大きな信頼を得ています。

当初この時間を設定した時には、社内では「とても無理だ。」との消極的意見が多かったのですが、できない理由より、できる理由を考えようという発想から改善を検討しました。

その結果、総務部が見積作成のネックとなっていた在庫管理を徹底しました。また、製造部が仕事の状況を常

### (4) 社員は家族

また、岡崎社長は「社員は家族」との方針から、社員とその家族の生活を守ることを優先事項として実践しています。日々の社長の言動が社員最優先に変わってきました。その事が社内に浸透するにつれ、社員が活性化してきて仕事に大きな力を発揮してきました。

それは、社長自身が人を生かす経営について10年以上検討した結果、社員を主役にしていく事が経営者の役目であると確信したからです。それが会社の業績向上の源泉であると理解し、仕事において実践してきたからです。

(担当：松本)



# 知って得する！パソコンマメ知識

このコーナーでは、今や仕事には無くてはならないパソコンを、上手に活用するための情報をご提供します。(担当：齋藤)



## 【第24回 パソコンだって暑いのは苦手!!】

毎日暑い日が続き、夏バテ気味の方も多いのではないのでしょうか？パソコンだって、実は暑いのは苦手です。涼しい環境を作ってあげましょう

パソコンは熱に弱い!	熱から守る(1)	熱から守る(2)	熱から守る(3)
<p>パソコンは、とってもデリケートな精密機器です。内部には、熱に弱い部品がいくつか入っています。CPU(パソコンの頭脳)とハードディスク(データの記憶媒体)はその代表。これらの部品は、<b>パソコンの内部が40℃を超えると故障する確率が高くなります。</b></p> <p>パソコン内部の温度は、室温より7~8℃程度は高くなっていますので、33℃を超える部屋の中で長時間使用していると、動かなくなったり、故障したりする危険が高まります。そうなる前に、極力涼しいお部屋で使用しましょう!</p>	<p><b>【使用環境で守りましょう!】</b></p> <p>直射日光を避ける。風通しの良い場所で使用する。 エアコンを入れて部屋を涼しくする。</p> <p>人間が暑いと感じれば、パソコンも暑いのです。涼しいところで使ってあげましょう!</p> <p>でも、アイスノンなどの人間用冷却シートをパソコンに貼るのはNGです。水滴によりパソコンが壊れてしまいます。</p> 	<p><b>【冷却ファンを掃除しましょう!】</b></p> <p>デスクトップパソコンにもノートパソコンにも、冷却ファンが付いています。この冷却ファンはパソコン内部を冷やすために外気を取り込んでいるので、ホコリが溜まりやすくなっています。ホコリによって外気が入らなくなると、内部に熱がこもってしまいます。1年以上掃除したことがない方は、ぜひ、掃除してください。パソコンがとっても喜びます</p> 	<p><b>【冷却グッズを使いましょう!】</b></p> <p>ノート PC には専用の冷却グッズが色々あります。</p> <p><b>扇風機</b> USB に差し込んで使用でき、ノート PC の底に置いて直接風を当てて冷ますグッズです。</p> <p><b>冷却シート</b> 常温でもヒンヤリしているゲルタイプのシートで、ノート PC に直接貼り付けます。アイスノンのような人間用のものと違い、冷蔵庫で冷やしておく必要はありません。これらのグッズは、家電量販店やパソコンショップで購入できます。</p>

## 地元企業の身近な成功事例!

## ~中小企業のIT化は 安・簡・即!~

(担当：渡邊)

### 『顧客管理システム』の導入を安価で実現!

企業の『IT化』というと、見積り書を見ただけで銀行の融資を考えるほど、高額な提案をされたことはありませんか？

中小企業では、「そこまでのシステムは必要ないんだが・・・。」と思っている経営者も多いはず。今回は、県内の中小企業(製造業：従業員17名)が取り組んだ『IT化』の実例をご紹介します。

導入したシステム 『顧客管理システム』

このシステムで出来ること

お客様との打合せ内容や、約束などの履歴を保管し、社内の情報共有でトラブルを未然に防ぎます。

### (1)費用は「安く」!

- ・『顧客管理システム』はフリーソフトを活用したため、ソフト購入費はナント0円!
- ・実際の設定などは、コンサルタントが内容を聞きながらその企業に合わせて設定する事にしました。

### (2)導入は「簡単」!

- ・今あるパソコンと、ネットワーク対応のHDD(簡易サーバ)などを活用し、事務所の全員がお客様の情報を共有できます。
- ・簡易サーバなどは、購入しても2万円程度で十分。

### (3)あつという間の、「即日」稼動!

- ・ソフトの導入後は、その日から全員で活用!
- ・営業状況も、全員が一目で確認できました!

**中小企業には、『中小企業のIT』があります!**

## セミナーのご案内

### 1. 助成金活用セミナー

知ってますか?1000万の利益を生み出す助成金!  
日程:2010年8月24日(火)14:00~16:00  
場所:茨城県坂東市商工会館

### 2. 経営人財育成塾

今さら聞けない「ビジネスマナー」  
日程:2010年8月26日(木)13:30~17:00  
場所:茨城県職業人材育成センター会議室

セミナーに関するお問合せ先:TEL029-246-4671 E-mail:info@isommc.com 担当:渡邊(わたなべ)



### ISO・Pマーク

ISO9001/ISO14001/  
ISO22000/ISO27001/  
Pマーク(JISQ15001)

### 経営戦略・事業計画

経営戦略・事業計画、  
営業計画・売上利益計画

### 社員教育・業務改善

業務改善、問題解決力、  
リーダーシップ、目標管理、  
営業のポイント、コミュニケーション

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL:029-246-4671 FAX:029-246-4672 E-mail:info@isommc.com