

知恵とノウハウの公開で 一層の知名度アップをねらう

風力機械メーカー
昭和電機の場合

「厳しい競争に勝ち抜くためのキーワードは『スピード』」——昭和電機の柏木武久社長の経営方針は明確だ。同社は各種工業機械に組み込む電動送風機や集じん機など、風力機械のトップメーカー。地場産業中心と言われる業界にあって全国10ヶ所に営業所を持ち、精力的に事業を展開している。

低価格競争を避けるための策として柏木社長が着目したのは「最近の顧客はどんな気が短くなっている」ということだった。問合せ対応も、



代表取締役社長
柏木武久氏

営業推進グループ長
栗山隆史氏

納期も、常に最短時間を求められる。しかし逆に他社に真似できないスピードを保持できれば、

大きな差別化要因になる。こうして掲げられた「最適スピードの実現」という目標をクリアするためのツールがITであった。

社内の知恵を結集し 営業を効率化

同社は大阪府でもいち早くコンピュータを導入したIT活用先進企業であるが、2001年の制度開始後早々にITコーディネータ（ITC）を採用したITC活用先進企業でも



ある。コンサルティング担当となった岩佐修二氏と森下勉氏は、営業推進グループ長の栗山隆史氏を現場リーダーとしたプロジェクトチームとデスクアッションを重ね、目標の設定とプランづくりを進めた。

顧客へのスピード対応という視点から浮き彫りになった第一の課題は、顧客からの技術的な問い合わせに対する応答の速度だった。特注品の依頼や各種機械への組み込みの可否など、技術部門に聞かないと答えられ

の頭文字からの命名だ。過去にやり取りされたQ&Aをデータベースに整理し、営業部門の各種相談窓口として使えるようにしたものである。

「is工房」の構築にあたっては、栗山氏が社内から収集した質問内容を21のカテゴリーに分類、キーワードでも検索できるようにした。そしてデータベースにない質問は専任の担当者や2名配置し対応していった結果、社員から「業務に役立つ」との評価を得、営業部門だけでなく技術部門の利用者も増えていった。「社内には共に成長していく「共育」という風土があるが、これに合ったシステム」（ITC森下氏）でもあったのだ。導入後は営業担当者の回答がスピーディになったのはもちろん、正しい知識を吸収できることで「顧客への回答の品質が向上した」（柏木社長）という効果も表れた。

Webへの情報公開で 新規顧客にアピール

しかし、「is工房」のプロジェクトはここが終点ではなく、当初から「顧客のつぶやき、ささやき」（柏木社長）を聞く、つまり潜在ニーズ

をくみ上げる計画の第一ステップであった。

「まずは営業担当者の質問の蓄積で顧客の状況を把握することから始めたが、その回りには流通・販売企業、その先にはまだ顔の見えていない顧客がいる」（ITC岩佐氏）という認識のもと、運用が軌道に乗った2003年8月、流通業者にこのデータベースを公開。そして同年12月には、風力機器の質問に答える一般向けWebサイト「風力(カゼ)のis工房」をオープンしたのである。

Webで風力に関するQ&Aを公開 「風力(カゼ)のis工房」



このデータベースの公開は、第一ステップ：社内、第二ステップ：流通・販売関連、第三ステップ：一般向けという3つの段階が当初から計画されていた。第三ステップとなるこのWebサイトは、新規顧客からの「昭和電機への入口」としての期待がかかっている。

「風力のis工房」では「is工房」のQ&Aから情報をアレンジして約100件公開。「アース付きのダクトホースを接続するには」といった具体的な「Q」が並ぶ。これ以外の質問もWebから依頼できるほか、会員登録すると過去の質問内容が一覧できる「マイページ」というサービスまで利用可能だ。

Web公開のねらいについて、柏木社長は「Webは世界に対して公開するもの。時間はかかるだろうが送風機なら昭和電機、というブランド力を上げたい」と語る。専門情報の開示により顧客の「今すぐ知りたい」という要望を満たし、かつ「専門性に優れた頼れる会社」という信頼感を得ようというのだ。また寄せられる質問一つ一つが商品開発のヒントでもある。栗山氏は「このサイトに直接の購買機能は設けていないが、問い合わせにすぐ対応していくことで受注を獲得できる確率は高い」と期待をかけている。

「風力のis工房」を入口に、どんな新規顧客が獲得できるのか。その成果が今から楽しみである。

会社概要

昭和電機株式会社

本社：大阪府大東市
新田北町1番25号

電話：072(871)1061

創業：1950年

社員数：147名

URL：http://www.showadenki.co.jp/

事業内容：電動送風機を中核に、ファン・プロア、集じん機、業務用環境機器など、風力技術に関する総合メーカー。日本全国に営業拠点を配置している。海外からの評価も高い。