

ンジン対策などいくつかの試みをした結果、2003年はWebをきっかけにした新規顧客が1000件以上・金額3000万円に、2004年はさらに伸びて209件・8400万円に拡大した。同社の年間平均取引先数は700件ほどだから、この件数はインパクトがある。Webを通じて、大学の研究所や高級服飾ブランドなど、足を使った営業では決して出会えなかった顧客とも取引が行えるようになった。

これで、新規開拓は経費倒れという多品種微量生産に特有な営業の悩みが、いよいよ解決に向かいだした。Webを活用した営業方法をアドバイスしたITC佐伯氏は「守りのシステムだけでなく、攻めのシステムの必要性に気づかれたことが良かった」と分析する。同じ経営者の立



2004年10月に開始したリポートオーダー向けサービス「リ・オ・ダ」システム。

登録を申し込むとIDとパスワードが発行され、過去の注文履歴を利用した発注、納期確認などができる。登録企業数は順調に増加中。長年蓄積してきた取引情報データベースが本システムを支えている。



天彦産業 樋口友夫 取締役専務

「リ・オ・ダ」システムは、流通という立場でパネの材料でお取引していますが、私と渡辺社長とは取引の話をしたことはほとんどないですね。経営について意見を述べ合ったり、メールでやり取りすることが多い。

ITを使って成長しているのは素晴らしいと思います。ただ、ITは万能ではないので、それがすべからず、ITは危険です。

● 取引先はこう見る

渡辺社長が「ITは道具」と強調するのは、その怖さを知っているからではないでしょうか。

弊社は流通業ですから人が商品。最近ではメーカーの方でも売れているからそれでいいと錯覚する会社もあります。が、お客さんの役に立たない企業は存在できないはず。渡辺社長は、経営者の仕事を「心のあり方」を考えるとどこかあります。私どもは流通のロマンを追求しながら、相互信頼を深めていきたいと思っています。

会社紹介 株式会社天彦産業

本社：大阪府大阪市住之江区 南港南5-5-26

創業：1875年
社員数：35名
URL：http://www.tenhiko.co.jp/

2005年に創業130年を迎えた伝統ある企業。特殊鋼の流通を中心に、最近ではシリコイなどの機能性新素材の素材販売・加工販売を手がける。取引先は台湾、香港などアジア圏に広がっている。

滋賀県を創業の地とする同社は近江商人の「三方よし」の精神にのっとり、顧客の役に立つ会社であることを追求している。また、3つの委員会活動を行うなど社員の能力開発にも努めている。

▲社内に掲示されている理念と目標

● 顧客の利便性を上げる

「リ・オ・ダ」システム

そして2004年10月にはWeb上の新しい顧客サービス「リ・オ・ダ」システムをスタートさせた。本システムは、リポートオーダーや納期確認が行える専用Webサイトを顧客ごとに開設するというもの。

自社のサイトに入ると過去の注文品が一覧でき、一度頼んだ商品であれば、ここから選んで24時間いつでも発注が可能だ。FAXや電話で注文した商品であっても発注履歴や納品予定日が記録されるので、「発注管理や納期確認にも利用していただける」(Webマーケティンググループの渡辺秀治リーダー)とのことだ。「フルオーダーのパネを既製品感覚で注文」(夏目氏)できる、同社ならではのサービスだ。また納期

● 経費倒れにならない

新規顧客開拓が実現

東海パネ工業の現状を分析した西岡氏、そして佐伯祐司氏、岡田修一氏の2名のITコーディネータは、

「事業の特性上やむを得ない。でもこのままでいいのか」。課題意識は募るものの、解決策を見出せないでいた2002年5月、栗菱コンピュターズの芥川哲雄社長が大阪産業創造館が主催する「西岡IT塾」への参加を持ちかけた。西岡IT塾は、西岡郁夫氏やITコーディネータ(ITC)がアドバイスを行い、ITを活用した経営課題解決を支援していくというプロジェクトだ。

がWebで公開されることで、「パネを作る側の納期意識もさらに高まる」(夏目氏)という副次効果もある。

このようなサービスが短期間で構築できたのは、渡辺秀治氏が言うように「25年間にわたる注文情報データの蓄積があったからこそ」。IT化の歴史と、ITCとの出会いによる新機軸の取り組みとがうまくかみ合った結果といえるだろう。

● ITコーディネータから

力化のためであり、良いものを作ることに向けられていたようでした。社員の方々の収益の拡大が大きくなり、そろそろストレスがたまりはじめていた時であったことも改革が加速するには好都合だったと思います。

インターネットの開かれた社会でこれまでの強みが強みといえるのか、ということまで考えてくれたのが良かったのだと思う。

また、栗菱コンピュターズさんやITCなど、無い物を作り上げることに協力してくれるパートナーの存在も大きいですね。社長の真摯な思いが人々を引き付けているのではないのでしょうか。

● 証言3

真摯な思いが周囲を引き付ける

● 西岡IT塾の関係者から

皆さんが目をキラキラさせながら、「うちのパネはとにかくスゴイねん」と熱く語られるのを見て、「ここまで社員が会社に誇りを持っていることは珍しい」と感じた

● 証言2

判断力、行動力に優れた会社

渡辺社長は事を起こすときには必ず全社員に明らかにし、同じ方向にペクトルを合わせることを心がけておられます。社長のモットーは「グリーン・フェア・オープン」。感受性も豊かで、気付いたことに關しての判断力と行動力も優れておられます。

25年間のIT化への歩みは、合理化・省

顧客満足と社内の合理化。「IT」のシステムを作った」(渡辺社長)。

しかし…。既存顧客の満足は得られ

● 証言4

商売のベースは「人の心にある」に共感

● 取引先はこう見る

渡辺社長が「ITは道具」と強調するのは、その怖さを知っているからではないでしょうか。

弊社は流通業ですから人が商品。最近ではメーカーの方でも売れているからそれでいいと錯覚する会社もあります。が、お客さんの役に立たない企業は存在できないはず。渡辺社長は、経営者の仕事を「心のあり方」を考えるとどこかあります。私どもは流通のロマンを追求しながら、相互信頼を深めていきたいと思っています。

● 証言3

真摯な思いが周囲を引き付ける

● 西岡IT塾の関係者から

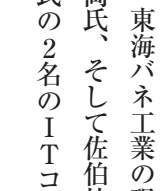
皆さんが目をキラキラさせながら、「うちのパネはとにかくスゴイねん」と熱く語られるのを見て、「ここまで社員が会社に誇りを持っていることは珍しい」と感じた



多田知佐子氏

2002年当時、大阪産業創造館で西岡IT塾を運営。中小企業とITコーディネータとのマッチングに力を注ぐ。現在はITコーディネータ協会に勤務。

「うちのパネはとにかくスゴイねん」と熱く語られるのを見て、「ここまで社員が会社に誇りを持っていることは珍しい」と感じた



佐伯祐司氏

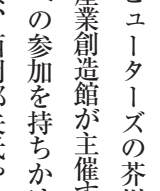
ITコーディネータ西岡IT塾を契機に東海パネ工業のコンサルティングを担当。Webを使った新規顧客開拓をはじめ、同社の新しいIT活用を指南。佐伯氏は現在、関西のプロフェッショナルコンサルタントメンバーと、年商50億円規模の企業を対象にした「007コンサルティング」を展開中。http://www.bizsupp.jp/

「事業の特性上やむを得ない。でもこのままでいいのか」。課題意識は募るものの、解決策を見出せないでいた2002年5月、栗菱コンピュターズの芥川哲雄社長が大阪産業創造館が主催する「西岡IT塾」への参加を持ちかけた。西岡IT塾は、西岡郁夫氏やITコーディネータ(ITC)がアドバイスを行い、ITを活用した経営課題解決を支援していくというプロジェクトだ。



渡辺社長は事を起こすときには必ず全社員に明らかにし、同じ方向にペクトルを合わせることを心がけておられます。社長のモットーは「グリーン・フェア・オープン」。感受性も豊かで、気付いたことに關しての判断力と行動力も優れておられます。

25年間のIT化への歩みは、合理化・省



渡辺社長とITCの会話

渡辺社長：「ITは道具だ。でも、人の心がある。だから、ITは道具でいい。でも、人の心がある。だから、ITは道具でいい。」

ITC：「渡辺社長、ITは道具でいい。でも、人の心がある。だから、ITは道具でいい。」



IT決断のとき — その②

「渡辺社長、ITは道具でいい。でも、人の心がある。だから、ITは道具でいい。」

ITC：「渡辺社長、ITは道具でいい。でも、人の心がある。だから、ITは道具でいい。」