

企業が伸びる、個性ある地域社会創造のために、今、何が必要か。何をすべきか。

地方のICT戦略 [37]

Information and
Communication
Technology

サン工業は、めっきを中心とした表面処理メーカー。特に硬さや滑りやすさ、通電性や熱伝導性のよさといった機能を高めた、付加価値の高い表面処理を得意とする。日本のものづくりが新しいステージに立つうえで、今その技術に注目が集まっている。そんな同社が、新製品の研究開発、試作、量産という流れの中で重視しているのが、お客様との最初の接点となるホームページの役割だ。



サン工業の川上社長(中央)と開発課の河合陽賢さん(右)、総務課の細田文恵さん(左)。

お客様と当社の最初の接点がホームページ

川上社長は常々、ホームページによるコミュニケーションを重視されていますね。

サン工業株式会社
代表取締役社長

川上 健夫 さん

川上社長 日本中のメーカーの開発担当者として、非常に重要だと考えています。背景にあるのは、日本の製造業を取り巻く環境の変化です。日本の製造業は、日本人の器用さ真面目さがあって戦後急激に発展しました。ところがバブル崩壊後状況が変わります。既存の技術を改善し、品質を高めることを得意とした日本人に、オリジナルな技術が求められるようになったのです。

国内での人件費の高騰、長期にわたって続いた超円高などを理由に、多くの大手メーカーが海外に出ていきました。日本がかつて得意としたものづくりの主戦場は、他のアジアの国々に移り、日本の製造業そのものに活力が失われていきました。

状況を打破するため、時代を革新するようなクリエイティブで、オリジナルな技術が求められたわけですが、日本人はまだまだこうした技術が不得手です。失われた20年とは、こうした技術を生み出せずもがいてきた20年でもありました。

ただしここへ来て国内大手メーカーも、時代に資する需要を創出するため、新しい技術開発に本腰を入れて取り組んでいます。その一環として、私どもが事業とするめっき等表面処理にも、今までにない技術が求められてきているのです。

めっきには基本的に3つの要素があります。防錆、装飾、機能です。機能とは、通電性や熱伝導性、反射率をよくしたり、硬

くしたり滑りをよくするといった付加価値のことで、当社が最も得意とする分野です。当社としては、日本中のメーカーの開発担当者抱える課題を汲み上げ、そのニーズに対し、当社の機能めっきをもってきめ細かく対応したい。その際の窓口として、ホームページは大変有効です。

当社ホームページでは、技術相談室のほか、当社でできるありとあらゆる表面処理や新技術の紹介など、メーカーの開発や設計担当者に訴求する情報を質量ともに高めて発信することを心掛けています。

スムーズに試作、量産につなげるために

ホームページを接点として、量産など具体的なビジネスに至った事例もたくさんあるわけですね。

川上社長 展示会等にも出展しますが、最終的に商談につながるのには、ホームページを入口とするケースが一番多いと思います。例えば、ステンレスを錆びにくくするパッシベーションという処理があります。当社のお客様の開発担当者が、さらにそのお客様にあたるメーカーから、「パッシベーション処理をしない」と指示を受けたとします。しかし担当者はそれがどんな技術で、どこでできるか分からない。そこでインターネットで検索すると、サン工業がトップに現れた。これを突破口として、お客様と一緒に研究開発が始まり、次いで試作をつくり、その試作品がお客様やその先のお客様のニーズを満たせば、いよいよ量産しましょうという話になります。

こうして新しいビジネスが生まれるには、最終的にはお客様にここへ来ていただき、実際に現場を見てもらって、当社の管理技術の高さ、分析機器の充実ぶり、工場内の清潔さ、社員の対応等を実感して、安心していただくことがとても大切です。ただし来ていただくには、当社を知っていただく必要がある。だからホームページにできる限りたくさん技術を載せて、当社に辿り着いてもらうことがポイントになるわけです。今お話ししたパッシベーションも、ある

いはカーボンナノチューブ合金めっき等特殊な機能めっきも、ホームページを窓口として量産につながった事例です。

ところで御社ホームページでは、川上社長のブログも名物コーナーですね。

川上社長 ホームページをつくった当初、ヒット数を増やすにはこまめな更新が必要と言われ、私も一役買わねばと始めたこと(笑)。テーマは自分がワクワクドキドキしたことのみ。めっきのことは一切書かないことが売りです。どちらかというと社員とのコミュニケーションに役立っているのかもしれない。

ICTとともに人の対応力も大切に

御社では、電話対応技能検定にも積極的に取り組まれていますね。

川上社長 社員が幅広い技能を身につけられる検定制度として、とても注目しています。ホームページがお客様の窓口として大切だという話をしましたが、お客様と電話を通じて対応する社員の資質も重要です。電話での対応が優れていれば、サン工業のファンを増やすことにもつながります。

当社の経営理念には、「お客様に満足していただける会社」を指すとあります。お客様の満足とは、イコール利益です。そして、お客様の満足度を上げるのも、その



利益を還元されるべきも社員です。当社はトップダウンの会社ではないので、社員が成長してくれないと会社はよくなりません。だから社員の成長が大事なのです。

そこで、月1回土曜日にSUNDAYなる社内勉強会を開催しています。土曜なのにSUNなのは、Sun Up No.の頭文字をとったからです。2000年から始めずして170回ほどを数えます。参加型の勉強会であることがポイントで、働く人材の技術対応力アップに取り組んできました。

その一環として、まず総務や生産管理の女性社員を対象に最近始めたのが、電話対応技能検定、いわゆる「もしもし検定」です。当社は女性社員の割合が4割と高く、しかも平均年齢も34歳ほどと若い会社です。女性が結婚や出産後も一生懸命働けるためには、女性の教育に力を入れる必要があります。どんな研修が相応しいか考えていたところ、「もしもし検定」の存在を知りました。電話対応に限らず、教養ある社会人として欠かせないマナーや、応接、話の聴き方、言葉遣い、気遣いなど幅広く学べますし、4級からスタートしステップアップしていく仕組みもいいですね。

今年度の電話対応コンクールの長野県テープ審査大会で優勝し、地区ブロック大会でも優秀賞をいただくなど、早速成果も現れ始めています。今後はもしもし検定の研修と資格の取得を、他の部署の女性や男性社員、新入社員に拡げていくつもりです。本日はどうもありがとうございました。

Profile

事業内容／無電解ニッケルめっき、亜鉛めっき、電気ニッケルめっき、硬質クロムめっき、亜鉛ニッケル合金めっき、金めっき等の機能性めっきを中心とした表面処理を得意とする。管理力に定評があり、新技術や環境対策表面処理にも積極的に挑戦している。

設立／昭和24(1949)年

所在地／〒399-4501 長野県伊那市西箕輪
2148-1806

代表取締役／川上 健夫

TEL／0266-578-2511
FAX／0266-578-2511
URL／http://www.sun-ik.co.jp/