

顧客の“面倒くさい”を ワンストップサービスで全て解決する

おもてなし経営のポイント

- ❖ 高付加価値の源泉となる、すべての工程を担当する「ワンストップサービス」
- ❖ 顧客が感動する「日本一きれいな工場」
- ❖ 社員の成長を願って行なわれる年200回の研修

経営理念と企業文化

業界の新常識 ワンストップサービス

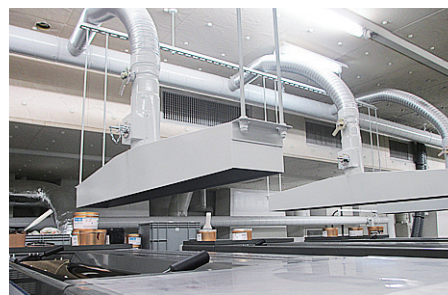
「No Try, No Success」。挑戦なきところに成功なし。水上印刷株式会社が掲げる信条である。正規、パート・アルバイトなどを合せて200人弱の中小企業が、業界の新常識を導入し、躍進している。

印刷業というと、機械が回っている様子が思い浮かぶかもしれない。だが同社は、印刷のみならず、デザ

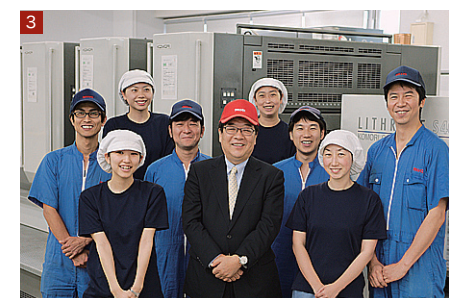
イン、版の制作、製本、加工、さらに配送まで、印刷に関わるすべての工程を担っており、これを「ワンストップサービス」と称している。これによって、従来にはない顧客ニーズへの対応が可能となった。たとえば、得意先のスーパーが有する顧客の購買履歴を分析し、購買傾向によって送付するダイレクトメールのデザインを変更するサービスがある。これなどは、印刷サービスの枠を超え、マーケティング、プロモーション、データベース構築にまでその範囲が及んでいる。まさに同社が定義付ける「お客さま

の“面倒くさい”をすべて引き受けるサービス」と言えよう。ワンストップサービスは経費面でも効果を生んでいる。販促物の生産、配送、在庫管理を水上印刷が一括で行なうことで、顧客のコストを20%削減した例もあるという。

「印刷業をサービス業ととらえている」と、代表取締役の水上光啓氏は言う。製造業から、顧客の立場になって問題を解決するサービス業へ。ものづくり大好き人間から、顧客のお手伝い大好き人間に変わらないといけないのだという。



写真・左：天井の光が映りこむほど磨かれた工場の床。一般的には「整理」「整頓」「清潔」「清掃」「検」で5Sと言われるが、同社の活動は「整理」「整頓」「清潔」「清掃」の4S。品質も生産性も、ものづくりのすべての基本は4Sと考え、徹底している。
写真・上：VOC(揮発性有機化合物)の有毒ガスを吸引する設備。最良の生産環境をつくるために、高額な設備を迷わず導入した。



写真【1】【2】：来場者が感動する工場には、年間200社が見学に訪れる。業務を行なっている社員が直接、顧客に業務内容を説明することで、見られているという意識が芽生え、モチベーション向上にもつながるという。

写真【3】：顧客にとって負担になること、面倒なこと、余計なこと。これらすべてをワンストップで引き受けることを基本方針とし、高い評価を得ている(写真中央は代表取締役の水上光啓氏)。

写真【4】：環境配慮型の印刷工場として、継続的かつ積極的に環境活動に取り組んだ結果、環境優良工場「経済産業省商務情報政策局長賞」に選出された。



お客様との関係強化

きれいな工場でしか よい印刷物はつくれない

水上印刷の工場は、「日本一きれいな工場を自負している」と、言う通りであった。同社が推進する4S(整理、整頓、清潔、清掃)が行き届いているほか、窓を4重にして虫を完全に遮断する徹底ぶりである。さらに、働く社員にとっても安心できる環境で、VOC(揮発性有機化合物)から有毒ガスを除去する最新設備を日本で唯一、オフセット印刷機に導入している。

また、「お客さまに感動してもらえる工場づくり」というコンセプトのもと、見学中もあらゆる場面でおもてなしを感じることができる。すべての社員が手を止めて見学者にあいさつし、業務説明の際には、現場の担当

者から直接、話を聞くことができる。一般的な工場見学では、案内人が説明をしている横で、社員が黙々と作業をする光景が見られるが、水上印刷はまったく異なるスタイルで、全員が顧客を迎え入れていることを実感する。見学時の一連のおもてなしによって、満足や信頼が高まり、受注につながる場合も少なくないという。

社員の意欲・能力向上

全社年間200回 一人あたり122時間の研修

同社は、環境整備と同様に、社員の成長の場を整備することにも力を注いでいる。「全社で年間200回の研修」という数字はその象徴だ。時間にして社員一人あたり122時間。しかもこれは、OJT(職場内訓練)を含めない時間なのである。研修に用いる

テキストには、外注したものに加えて、自社で独自に作成したものも利用する。印刷の専門知識だけでなく、マーケティングや物流など、ワンストップサービスに必要な知識を幅広く学ぶ研修だ。

さらに、海外研修も積極的に行なっている。最近では、ドイツで行なわれる展示会に、20人もの社員を会社の費用で送り込んだ。また、ある幹部社員の海外研修回数はこれまでに40回にも及ぶとのことである。積極的に成長の機会を設けていることがうかがえる。

「主役は社員。社長の役割は、社員が働きやすい環境を整えること」。水上氏は笑顔で語る。業界の新常識であるワンストップサービスと日本一きれいな工場は、社員を思うきれいな心が土台にあった。

会社概要

- ・法人名：水上印刷株式会社
- ・代表者：水上 光啓 代表取締役
- ・所在地：東京都新宿区西新宿5-14-3
- ・設立年月：1946年7月設立
- ・ホームページ：http://www.mic-p.com/

- ・事業内容：「ワンストップサービス」を展開する総合印刷業(宣伝・販促印刷、パッケージ、包装資材印刷、医薬印刷、出版印刷、高級美術印刷、超精密印刷)
- ・社員数：正規94名、パート・アルバイトなど84名