

対応力と商品力の両輪で ものづくりの現場を支える

丸福産業株式会社

あえて非効率な要求にも応え、「丸福なら安心」の信頼を獲得

ものづくりの現場で欠かせない機械要素部品や工場設備用部品のほか、荷物を運搬する台車、棚、測定計測器といった間接資材まで、取り扱いアイテムは10万種類を超える。「200社以上ある仕入先のうち、9割が40年以上のお付き合い。仕入先が大切という創業者の教えを守って、信頼関係を構築してきた」と出野好則社長は話す。

同社の強みの一つは、「必要なものを必要な時に必要な量だけ必ずお届けする」その対応力にある。創業から長年にわたり、担当者が見積から受発注、納品まですべてをこなすことで、お客様が何を求めているのかを熟知し、「あれ、持ってきて！」という要望に、あうんの呼吸で応えてきた。特に、ものづくりの現場では、一つの部品や治具・工具がないだけで、生産ライン全体がストップしてしまうこともある。「たとえネジ一本、バルブ一個でも、手間ひまを惜しまず、一日に何度でも納品に訪れた」と出野社長。ただ商品を渡して終わりではなく、どの部署の誰宛に、どんな形で納めれば、もっとも使ってもらいやすいかまで考え、納品しているという。「営業に行った時よりも納品時の方が、お客様から様々な情報や注文をもらえる。非効率と引き換えに、ビジネスチャンスが広がった」。かゆいところに手が届く、御用聞き、ビジネスに徹することで、注文数の増加やリピート受注につながっている。

うちでしか買えない商品で顧客を開拓し、自立型商社を目指す

顧客である製造業の海外移転やグローバル調達など市場環境が激しさを増す中、同

社もお客様をいかに増やすかという課題に直面している。「うちでしか扱っていない強い商品を持つこと」と出野哲也専務。2年ほど前から、従来の二次商社からの脱却を目指して、一部商品については一次商社化（メーカーとの直接取引）を進めている。展示会などに積極的に足を運び、あまり知られていない魅力的な商品があれば、積極的にアプローチしてきた。その一つが、「エイトシール」と呼ばれるコーキング剤。

一般的なコーキング剤は使用するとシロキサンガスが発生して電子部品の接点障害などを引き起こす原因となるが、「エイトシール」にはシロキサンが含まれず、耐薬品性や耐油性にも優れているという。また、切削工具メーカー「HECUT」は「すばり、安くて性能が良い」と出野専務。これまで培ってきたお客様への対応力を生かし、京都・滋賀エリアでの新規販路開拓の「きっかけ商品」の一つとして活用している。

同社では、営業チームがメーカーの担当者や週に一度自発的にミーティングを開き、営業チームがお客様から吸い上げた商品の反応や評価等について意見交換をしている。「もう少し刃先の長い切削工具がほしい」という要望を伝えたり、「HECUT」に新たなアイテムとして加わるようになり、メーカーとの関係もさらに深まったという。メーカーはエンドユーザーと接触する機会がほとんどない。「ただ単にモノを売るだけでなく、メーカーに顧客の声などを商品開発に活かせるように加工して届けることで、メーカーにとってもなくてはならない存在になりたい」と出野専務は話す。

機械工具とネジの二本柱が他にはない競争力に

昨年11月、京都府「知恵の経営」実践モデル企業の認証を受けた。「これまでの事業を棚卸しする中で、当たり前前のが知恵だと気づいた」。ネジはアイテム数が多い割に単価が低く、1本、2本のバラ売りでは収益が出ないため、他の機械工具商社は手を出しづらく、ネジ専門商社もネジそのもので利益を上げる必要がある。同社は創業当初から様々なネジを取り扱い、一定の販売先を確保しているため、ネジ専門商社にも負けない価格で仕入れることができ、他の機械工具と同時に配達したり、新たな得意先の開拓のツールとすることで、バラ売りにも対応しているという。報告書作成をきっかけに、同社では自社を「ネジ商社兼機械工具商社」と改めて位置づけ、機械工具がネジのいずれかしか納められていない顧客に対して、再度働きかけを強化しているという。

同社のモットーは、「やってみてあかんかったら、修正」の精神。正しいかどうかは、やってみないと分からない。まずは、良いと思つたこと、面白いと感じたことにチャレンジしてみる。「朝令朝改が許されるのは、中小企業ならではの特権」と出野専務は笑みをこぼす。「毎度おおきき」で「待つてたでー」ものづくりの現場で今日も活気のある声が響く。

機械工具商社として、製造業のお客様に必要なものを必要な時に必要な量だけ「必ず」お届けしている「丸福産業」。ものづくり現場のニーズにかなう対応力と、ニッチで魅力的な商品を掘り起こし、卸売企業としての存在価値を高めている。



< DATA >
丸福産業株式会社
代表者/出野 好則
住所/京都市南区東九条中札辻町 38
TEL / 075-661-2171
web / http://www.e-marufuku.co.jp/
< 事業内容 >
びょうろ
機械要素部品、鉚 螺、
工具全般など工業製品の卸売業



社長の出野好則さん(左)と専務の出野哲也さん



解説

知恵のポイント

新規顧客開拓と既存顧客からの追加発注の「きっかけ」づくり

同社は「関わるすべての人に対して誠実に」を経営理念に掲げ、仕入先に対しても極端な買い叩きや無理な納期要求、目先の利益のための駆け引きなどは行わず、決済日は必ず守るなど日頃から地道に信頼関係を構築してきました。そうした結果が、他社が尻込みするような顧客からの厳しい要求にも応えられる背景にあります。また、自社便での納品は、急な変更にも柔軟に対応しています。こうした対応力が同社の強みの大きな柱になっています。

しかし、新規開拓の際に、「当社の強みは『対応力』です。」と話すところでも、取引開始につながるには困難です。そこで、話を聞いてもらう、取引口座を開設してもらうための「きっかけ商品」として、丸福産業でしか買えない商品の掘り起こしに取り組んでいます。これまでなかった「少し便利な商品」、「安くて高性能」なあまり知られていない商品を持つていけば、「これ面白いね」と興味を持ってもらうことができます。同社では、中小の工場が多い滋賀エリアを中心に新規販路開拓を行い、成果を挙げています。

また、既存顧客に対しても、消耗品であるネジはリピート性が高く、お客様との関係を構築しやすい商品と言えます。同社では創業以来培ってきたノウハウを生かし、1本、2本の注文に対応することで、定期的に顧客を訪問する機会を持つことができ、ビジネスチャンスを広げています。

顧客の立場に立つと、「営業」に来られると、時間が割かれるというマイナスの印象からスタートしてしまいます。しかし、業績改善につながる話や必要な部品の納品を嫌がる人は稀です。そうした相手の気持ちやうまく捉えた取り組みと伝えるでしょう。きっかけは、至る所に転がっています。まずは、自社の商品やサービスの提供方法などを顧客の目線で見直してみましょ。

応援します! 創業・経営革新・知恵の経営に取り組む企業のご相談に具体的にお応えします。

相談無料 TEL:075-212-6470 (知恵産業推進室)