



エンディングノート



制作したホームページ



デザインを手掛けたロゴやパンフレット

キラッとひかる  
企業の知恵を  
ご紹介



# 思いをカタチに！ 「そうそうこれ」のキラリに上を目指す



代表取締役の大柳 淳さん

## 株式会社イワサキ

代表者/大柳 淳  
住 所/京都市右京区西院坤町 46 小島ビル 4F  
TEL / 075-314-1488  
URL / <http://www.kkiwasaki.com/>  
事業内容/印刷物の企画・デザイン・製作、  
ホームページ作成・管理運営、  
エンディングノート販売

### 思いを徹底的に引き出し 要望にとことん付き合う

創業時は和装関連のカタログデザイン・印刷を手掛けていたイワサキ。その後、幅広い業種のデザインや印刷を展開している。現品通りの色の再現を要求されるお客様に満足してもらうために、「そうそう、これ！」のさらさら上をいく品質を提供してきた」と代表取締役の大柳淳さんは振り返る。ほとんどの顧客は最初から完成イメージをはっきりと持っているわけではない。一例として、精密部品の切削加工会社のロゴを制作した際には、顧客からの要望は企業理念の「愛あ

にしたロゴは好評を得た。細かなニーズにとことん付き合うことで、「ここまでやってくれるなら次も…」と、リピーターの獲得につながっている。会社や団体の周年事業などで、何十年も経った後に、再び注文が入ることも少なくない。

### 作って終わりではない、 ともに育てるホームページ

ホームページの制作にも力を注いでいる。一般的に、「お金をかけてホームページを作ったけれど、効果が分からない」という声が少なくない。同社では、毎月の訪問者数やページビューに加え、どのページに何人がどれだけ滞在したかなどを細かく解析。例えば、トップページだけ見て、他に移動する人が多ければ、新着情報を充実して訪問者の関心を高めましょう…というように、定期的にお客様のもとに出かけて様々なコンサルティングを行っている。「ホームページは育てていくもの。データの解析はどこでもやっているが、それをお客様が理解して使えるように加工してお届けこそ意味がある」

と大柳さん。作りっぱなしではなく、お客様と顔を合わせる機会をやることで、「ついでにお願い」という継続的な受注につながっている。

### 生きがいづくりのサポートで 終活市場を新たに開拓

今から7年前、長年取引している葬祭用品会社から、「他社に負けないエンディングノートを作成してほしい！」という依頼を受けた。エンディングノートとは、自分にもしものことがあったとき、伝えたいことをまとめておくノート。当時に、エンディングノートは出回り始めていたが、縁起が悪いから…と実際に書く人は少なかった。

「遺言書ではなく、人生を豊かにするための前向きなツールにしようと考えた」。これから挑戦してみたいこと、実現したい夢を書いてもらう「気づきのページ」を設けたほか、葬儀や遺産、延命治療のことなど、重苦しいテーマもチェック式で選択できるように工夫した。イラストを多用した温もりのあるデザインが好評で、印刷だけでなく、在庫管理や発送業務も一括して任されるなど、顧客にとってなくてはならない関係を築いている。エンディングノートについては、自社での販売ルートも開拓している。例

解説

## 知恵のポイント

### 顧客満足の追求が最大の広告宣伝

デザインや印刷をインターネット上で、簡単かつ安価に注文できる時代になりました。コストを売りにすれば、全国の同業他社との際限ない競争になってしまいます。そこで、イワサキでは、デザインや印刷物そのものの提供だけではなく、「そこまでやってくれるの?」という顧客の感動と、「イワサキさんなら、自分たちのことを分かってくれているから」「いちいち説明しなくてもいいから」という顧客の利便性の2点を提供することで、価格よりも利便性や満足度を要求する顧客をしっかりとつかんできました。それらを実現できる背景にあるのが、表に出てこない顧客の要望まで引き出せるように時間をかけているヒアリングや、顧客に関連するセミナーや勉強会に参加するなどして知識を深めている点と、それをカタチにするデザイン力です。さらにデザイン提案後も、手間がかかっても、顧客が納得するまで何度も修正を繰り返しています。こうした取り組みが、顧客の信頼や安心感につながり、リピーターを増やすことに結び付いています。このように、中小企業の場合、顧客満足の追求に注力することが最大の広告宣伝になることも少なくありません。

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お応じます。 相談無料 TEL: 075-212-6470 (中小企業経営支援センター 知恵産業推進室)

例えば、保険会社や税理士等が開催する相続セミナーでの活用を提案しているほか、高齢者施設の入居者への生きがいづくりのお手伝いができないかと考えている。「終活が注目されている中、葬儀業界以外の市場も積極的に開拓したい」と意気込む。

今年1月、京都府「知恵の経営」実践モデル企業に認証された。報告書作成を通して、「エンディングノートなど、見方を変えるだけで様々な強みがあることに気づいた」と話す。一人ひとりのお客様に寄り添い、妥協を許さないこだわり抜いたデザインで満足度を追求する。