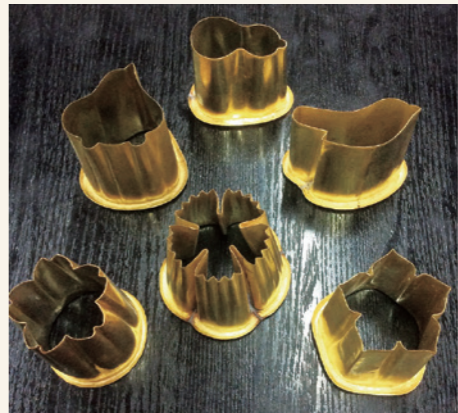


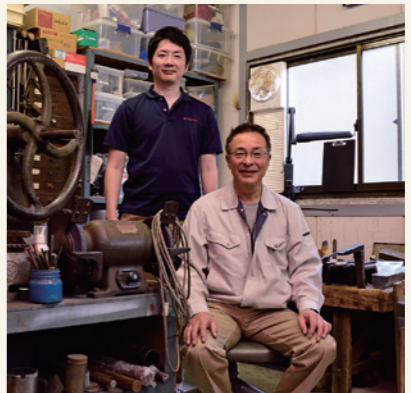
キラッとひかる  
企業の知恵を  
ご紹介



# 街の菓子店に寄り添って 美味しい和洋菓子づくりのお手伝い



動植物などさまざまな形状の抜型



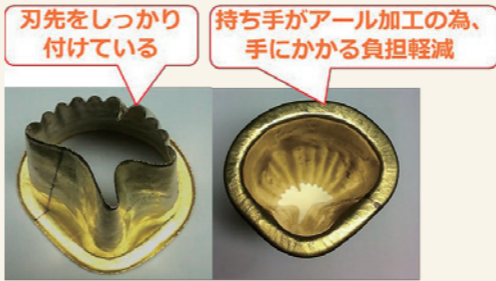
代表取締役の柏木一馬さん(右)、拓夫さん(左)

## 有限会社カシテック

代表者/柏木一馬  
住 所/京都市左京区八瀬秋元町 537-2  
TEL / 075-723-7676  
事業内容/別注抜型の製造販売、製菓・厨房機器の  
販売、各種メンテナンス等

### 抜型づくりを通して 顧客の潜在ニーズを引き出す

蝶々や紅葉、桜など、花鳥風月を映した愛らしい菓子。それらは抜型と呼ばれる道具を使って、職人が一つひとつ生地を手で抜いて作られている。同社は、全国で数社しかない手づくりの菓子抜型を提供する1社であり、創業以来、オーダーメイドの抜型製造を家業の中心に据えてきた。「菓子職人の視点に立ったモノづくりを心がけている」と代表取締役社長の柏木一馬さん。手の負担を和らげるために、持ち手部分をアール型に折り返して厚みのある縁をつけることで菓子職人にとって長時間の



刃先をしっかり付けている

持ち手がアール加工の為、手にかかる負担軽減

カシテック手づくり抜型の刃と持ち手

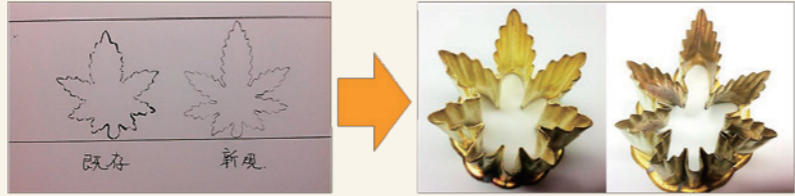
の機器や道具の販売も行う。

仕入製品を販売するだけでは、見積金額だけの勝負になるため、「現場の改善につながる提案をしている」と語るのは、営業担当で後継者の柏木拓夫さん。

例えば、老朽化により故障が多発する冷凍庫の買い替え注文を受けた折、依頼内容の聞き取りの中で、食材の劣化や鮮度、厨房作業効率の低下といった他の問題があることにも気づく。解決方法として、「瞬間冷凍・冷凍」機能を持つ機器が最適であることを提案したところ、他社との価格競争とならず受注・納品に至った。

他にも、商店街の和菓子店からオーブンを買い替えたいという相談があった。その店は主力商品の仕込みを開店前に済ませているため、開店後は厨房に人の姿がなく、手づくり感や新鮮味が伝わらなかった。そこで、「消費者が外から見える位置にオーブンを設置し、新メニューのカステラを焼くことを提案」したところ、厨房に賑わいが生まれ、商店街を行き交う消費者から注目を集めて、店の売上が向上したという。同社は菓子店のアドバイザーとして寄り添い、問題解決型の営業を行うことにより、価格以上の顧客満足を生み出し、新たなビジネスチャンスにつなげている。

抜型作業風景



既存デザインに対する同社の提案

一般的な抜型商品 カシテック提案の抜型

解説

## 知恵のポイント

### 「聞き取り力」や「提案力」等を駆使し 顧客に選ばれる信頼を獲得

カシテックの顧客には、老舗の菓子製造業者だけでなく小規模の菓子店舗も多く、機械や道具以外にも集客や人材面などについて多様な悩みを抱えています。一件ごと丁寧に顧客に寄り添い、これまで培ってきた菓子業界の知識やネットワーク、顧客が抱える悩みを聞き取って解決提案につなげるノウハウを生かして、店舗の集客増や新しい菓子作りに役立つ提案を行う力が同社の強みでしょう。

顧客との会話の中で得た情報が、他の顧客の課題解決に役立つことも少なくありません。例えば、ある店から受けた「人手不足で困っている」という相談に対し、他の営業先で新しい職場を探している職人さんを知っていたことから人材マッチングに結び付け、双方の顧客からの信頼度を高めることにつながっています。相手のニーズを引き出し、情報を回覧的に活用することで、モノを売る営業だけでなく、提案型の営業へと付加価値を持たせています。

同社は創業以来、多くの菓子職人のこだわりや要望をノウハウとして吸収・蓄積し、徹底して使い手の視点に立った抜型を完成してきました。これは、他社が一朝一夕では真似できません。「カシテックの抜型しか使わない」というリピーターも多く、抜型の受注をきっかけに機械設備の導入など大きな取引につながることもあります。商品力や技術力、情報力…、カシテックの引き出しの中にあるさまざまな強みを結集させ、顧客の問題を解決することで市場の揺るぎない信頼を勝ち得ています。

### コア技術を磨き上げ 異業種展開への道筋を探る

平成27年3月、同社は京都府の「知恵の経営」実践モデル企業に認証された。若い世代の拓夫さんが事業を承継していくために、何をすべきか？この問いに対し、同社は報告書の作成を通して、「抜型技術の魅力を改めて認識した」と振り返る。

「欲しい」という顧客の要望に添えるだけでなく、同社からも輪郭の彫り込みをより深く、ギザギザの角度をしっかりと取る提案を行う。菓子作りの企画やアイデアを練る十分な時間が取れない菓子店ほど、おぼろげなイメージを抜型として具現化してくれる同社の技術は魅力的である。

同社が顧客との長年の付き合いによって培ってきた経験や実績は、菓子職人しか分からない生地の種類や大きさなどの条件を引き出す「聞き取り力」、多様な抜型の「手作り力」を高めるだけでなく、菓子業界の特徴や菓子職人の癖を的確につかんで「提案する力」の向上につながっており、さまざまな製品販売にも発揮されている。

### 問題解決型の提案で 価格以上の満足を生み出す

和菓子店や洋菓子店に対し、同社は菓子の抜型をはじめ、材料を混ぜるミキサー、生地を延ばすローラー、商品を包装する機械、陳列するショーケース等々、さまざまな製菓・厨房

今までは、顧客からの特別注文に

応じて抜型製造を行ってきたが、これからはオリジナルの抜型を用意するなどの重産ニーズにも対応していくという。また、菓子以外の食材を扱う新しい用途で抜型の需要が見込める業界も視野に入れ、コア技術の情報発信と顧客拡大に意欲を見せる。

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えします。 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)