



「人と水のコミュニケーション」。

水回りに関する

さまざまなものづくりへチャレンジする。

ダイワ化成株式会社

代表取締役社長

桑野嘉一郎氏

取引店／福岡銀行 宇美支店

#### ■会社概要

創業・設立:1969年／所在地:福岡市中央区／資本金:5,000万円／  
従業員:75名／事業内容:住宅用設備機器の開発・製造・販売／事業  
拠点:(本社)福岡市中央区、(営業所)東京都中央区、大阪市東淀川  
区、長崎県佐世保市、(工場)福岡県太宰府市



太宰府工場前(左から桑野社長、柴戸頭取)

## 無臭トイレの開発で創業 水回り環境の向上に特化

我が社の創業は1969年(昭和44年)。接着剤の製造を主にする化学系企業に勤務していた父・安秋<sup>やすあき</sup>が、独立して無臭トイレの製造・販売を始めました。当時の住宅地は、まだ下水道が完備されておらず、多くの家庭のトイレは「汲み取り式」のために臭気が漂うことが多くありました。そこで父は、便器と便槽をつなぐ塩化ビニールパイプの形状を見直すことから始め、パイプを曲げることによって臭気を抑えることを考案。特許を取得し、製造と販売を始めました。父と母と配達員だけの小さな工場は、それから次第に規模拡大を続け、5年後の1974年(昭和49年)には日本初となる「陶器製簡易水洗トイレ」を開発し、全国にまで販売網を広げていきました。

創業時、まだ高校生だった私は、その後、東京の大学を卒業し、都市銀行に就職しました。銀行で様々なお取引先を訪問するなかで得た経験が、その後の私の貴重な財産となりましたが、父の体調不良もあってようやく事業

承継を考え始めました。そして1982年(昭和57年)、5年間勤務した銀行を退職し、現在の我が社に入社。1998年(平成10年)、代表取締役社長に就任しました。以来我が社は、人々の快適な暮らしに欠かせない「水」をテーマに、生活の中の水回り環境の向上に努めています。

## お客様発想で製品開発 数多くの日本初製品

我が社には「日本初」となる製品が多くあります。先の「陶器製簡易水洗トイレ」もそうですが、1986年(昭和61年)、業界に先駆けて開発した「人造大理石」や、1988年(昭和63年)に開発した「合併浄化槽」などがそうです。そこからさらに「人造大理石浴槽」や「雨水槽」「中水利用システム」といった新しい分野にまで裾野を広げてまいりました。

創業以来、一貫して我が社の土台になっているものは、「創造力」と「技術力」です。「人が困っていることを解決する」という発想や視点を常に念頭に置き、そこから生まれた製品





桑野社長

イメージを、高い技術力で製品に仕上げます。こうして完成した製品をお届けし、お客様に満足していただくこそが、我が社の原点であり、今後も我が社に生き続けるDNAなのです。

さらに「大手の企業がやらないことをする」ということも徹底しています。大手企業が取り扱にくい小ロット製品や、オーダーメイド型製品の生産にこだわり続けています。ニッチな分野ともいえるでしょうが、こういった分野であれば、大手企業に負けない、しっかりとした地位を築くことができると思っています。最近でも、東北のホテルから超高級システムバスのオーダーや、東京の大学から学生寮の大浴場

のオーダーを承りました。創造力と技術力では大手企業に負けないものと自負しています。

### 疲れを癒す究極のバスルーム 未来のために「エコ」を徹底

これから伸びていきそうな製品はオーダーメイド型のシステムバスです。家庭向けには、人造大理石を使用した洗練されたデザインと、かつてないほどの広さと高さを持ち合わせた「理想を実現した究極のバスルーム」を提供し、老健施設向けには、FRP（繊維強化プラスチック）製の大型浴槽と支柱式リフトを備えたバスユニットを提供します。2020年の東京オリンピックに向け建設が進む東京都内のホテルや、老健施設の老朽化による改装需要に対応してまいります。

さらに、今後注力していきたいのが「雨水槽」です。これまで福岡は何度も水害と渇水の両方を経験してきました。大雨が降った時には各企業や各家庭で貯水することで、洪水や浸水の危険を防ぐことができるうえ、さらに「中水利用システム」を活用することによって



1.太宰府工場でのトイレ製造風景／2.バスルームの壁面製造過程／3.オーダーバスルームをチェックする様子。組み立てた後チェックし、解体して納品する／4.高機能バスルーム「D-Style」（ショールーム見学風景）／5.リフト機能付き浴室。後付けも可能／6.細い配管を使用した衛生的トイレの紹介／7.企業メッセージ





最前列左4番目から中村工場長、桑野社長、柴戸頭取、小野支店長(福岡銀行)

その再利用水をトイレの洗浄や洗車、花木の水遣りに使えるなど、節水にもつながります。

現在、我が社では、水資源を再利用する「エコ」を追及していますが、これからますます環境問題が深刻なものとなります。そこで我が社においても、太宰府市内の工場では屋上に太陽光パネルを設置し、工場内で必要とされる電力をすべて太陽光でまかなうほか、雨水や工場内から出た排水は、中水利用システムによりすべて再利用し、営業車はすべてエコカーを使用しています。

### 社員の感性と能力を伸ばす 残業なく風通しの良い職場

お客様のために一生懸命に考え、最善の提案を行うためにも、社内は風通しの良い雰囲気や醸成するように、様々な取組みを実施しています。すべての社員が、能力向上や仕事のために購入した書籍類、自己啓発のために受講した通信教育の費用、感性を磨くために行った博物館や美術館の入場料は会社が負担するほか、前向きに働く環境づくりのためにも、



1.ハイグレードオーダーメイドシステムバス「D-Style」/  
2.介護・自立支援システムバス ※1・2共にイメージパース

○J・T研修や外部講師を招く講演・セミナーを開催しています。

そうすることで得られた個人の感性や知識、能力を商品開発に活かし、自分の意見を上司や社長に直接提案できる、小回りのきくスピーディーな体制を整え、かつ毎日をノーマルな業務として社員のオフタイムを充実させる取組みも実施しています。業務改善、製品開発、経費節減などの優れた提案には報奨金制度も用意し、目標を達成した社員には豪華なプレゼントと共に、国内・国外旅行に招待しています。2013年(平成25年)、2015年(平成27年)と、社員全員がヨーロッパ研修に参加したところです。

## 培った発想と技術を海外に展開 巨大組織より少数の英知が勝る

今後は国内需要以上に、海外需要が増加するものと予想されます。経済成長が著しいアジア諸国では、富裕層の増加とともに、高級なトイレやシステムバスの需要が本格化するでしょう。とりわけ台湾は親日的ということもあり、我が社でも市場開拓に注力しています。

来年、我が社は創業50周年を迎えます。創業時から経営の範としてきた言葉『スモール・イズ・ビューティフル』。これはドイツの経済学者、E・F・シューマッハーが唱えた経済哲学で、規模の経済が世界中を席巻する現代文明のあり方に一石を投じるものでした。私も、巨大な組織が生む百の理屈より、一人の人間の英知、一つの実行こそが、強く、美しいものだと考えています。人にとって、地球にとって、美しい未来であるために、私たちダイワ化成株式会社は常に前向きにチャレンジし続ける会社でありたいと思っています。

## ■ インタビューを終えて

福岡銀行 取締役頭取 柴戸 隆成



創業時から一貫して人々の生活の中における水回り環境の向上に取り組まれ、創造力と技術力によって、多くの「日本初」となる製品を生み出して来られました。また大手企業の手が届かない、小ロット製品やオーダーメイド型製品を提供され、全国はもとより、海外市場にも販路を広げられています。

創業から間もなく50年。この節目を契機に、社員お一人おひとりの感性をさらに磨かれ、お客様発想で新たなエコ製品の開発に取り組まれることを期待しています。



電話のプロ集団。

心の通うコミュニケーションで電話応対。

結果を出すコールセンターです。

株式会社  
プロフェッショナルコール

代表取締役

重富 文博氏  
しげとみ ふうひろ

取引店／熊本銀行 南熊本支店

#### ■会社概要

創業・設立:2012年／所在地:熊本市中央区／資本金:500万円／  
従業員:100名／事業内容:通信販売事業にまつわるコンサルティング  
業務、電話による販売促進関連業務、高齢者向け電話サポート業務／  
事業拠点:(本社)熊本市中央区



本社前(左から重富社長、竹下頭取)

## 「商い」の魅力に触れ 研究職を辞して起業

我が社は2012年(平成24年)11月、福岡市で創業したコールセンターです。通販会社の電話業務受託を主業務とし、単品通販のメッカである福岡を起業の地を選びましたが、ビジネスモデルが定まらないまま、売り上げは伸びず苦戦。2年間で福岡から撤退し、熊本へ本社を移転しました。

創業者の私は、もともと商人ではありません。熊本大学理学部を卒業し、総合化学大手メーカーに就職しました。研究者として合成繊維開発に取り組みましたが、エンドユーザーと直接の接触がない仕事は性に合わず、将来の起業を念頭に10年間で退職。その後、大手通販会社の医薬品通販事業部責任者を務め、お客様と直接つながる「商い」の魅力に触れ、43歳で起業しました。

熊本では、私の自宅を事務所にして仲間と2人で再スタートを切りました。福岡での出足つまづきは、「強み」を明確にできなかったことと反省し、電話対応での営業力とその

質の高さを改めて社是に掲げ徹底しました。友人からまとまった仕事を紹介してもらったことを転機に資金繰りに余裕が生まれ、事業は順調に進み始めました。事務所を現在地に構え、現在は従業員100名で躍進を続けています。

### 少数精鋭

### 業界No.1を目指す電話のプロ集団

マーケティングは言うまでもなく、市場(エンドユーザー)のニーズを的確につかんで、製品計画を立て、有利な販売方法を選び、販売促進に努め、需要の増加と新たな市場開発を図る諸活動です。そして何より大事なものは、製品を購入されるお客様に「ありがとうございます」と感謝していただける商いです。

この中で我が社の仕事は、主に化粧品や健康食品の通信販売会社様から受託した電話による販売促進です。電話の内容は、商品の説明やエンドユーザーのお客様(個人)からの問い合わせや相談、さらにクレームと様々です。コールスタッフは電話の相手が何を求め、何に



2 1



3





重富社長

悩み、またどのような気持ちなのかを、対話からキャッチし、的確に対応しなければなりません。応対を誤ると、素晴らしい商品でも不満や不安、クレームに発展しかねません。

そこで、最も大事なものは電話の相手であるお客様と心の通うコミュニケーションをとることです。コールスタッフは、学歴や経歴よりもコミュニケーション力、そして一番大切な素直さをより重視して採用しています。入社後は「習うより慣れろ」実践重視の独自教育システムでスキルを高め、少数精鋭で業界No.1を目指す電話のプロ集団として力を発揮しています。

### 業界トップの実績 受電・発信業務で高い営業力

電話対応は、お客様からの商品注文受付など「インバウンドコール(受電)」と、お客様に向けて商品案内などをする「アウトバウンドコール(発信)」があります。我が社はコールスタッフの8割がパート社員ですが、目標達成意欲の高いスタッフに支えられて、この受電業務、発信業務で高い営業力と品質を実現し、業界トップクラスの実績を上げています。

マーケティングでは「1..5の法則」といわれ、一般に新規のお客様を獲得するには既存のお客様の5倍のコストがかかることとされます。営業では、お客様に継続的な購入や利用を促し、ブランドへの愛着心を高めていただくことが重要です。その点で、お客様との接点となるコールセンターに求められる役割は極めて大きくなります。

お客様企業はCPO(Cost Per Order)＝新規顧客獲得コストを少しでも下げたい、LTV(Life Time Value)＝顧客1人が生涯にもたらす利益を上げたいと願っています。



7 5



4

- 1.活き活きと働くコールスタッフたち。お客様と心の通うコミュニケーションをとることを大事にしている
- 2.コールスタッフは、お客様に喜んでいただくことを何よりも大切に考えている
- 3.コールセンターの様子
- 4.コールセンターの見学風景
- 5.コールセンターの管理者を体験
- 6.コールセンターについて説明を受ける様子
- 7.企業メッセージ



6



最前列左2番目から重富社長、竹下頭取、古川支店長(熊本銀行)

我が社は、サンプル請求から購入への引き上げ（アップセル）、追加購入（クロスセル）などの高い営業力でその期待に応えています。お客様企業は、目標値を定めて数社に分散して業務委託するのが一般的ですが、我が社の実績はトップをキープし続けており、さらには応対品質面においても高いレベルでの達成を追求し続けています。それはお客様企業の社員と同じく、商品やお客様のことを愛しているからこそできることだと考えています。

### お届けするのは 「お客様にとっての価値」

成熟した業界の中で後発ながら、業界実績の2〜3倍の費用対効果で高い実績を上げているのは、やはり高度なコミュニケーション力です。選りすぐられ、実務で力を蓄えたコールスタッフは、その場限りの「押し売り」ではなく、「お客様にとっての価値」をお届けし、喜んでいただくことを何よりも大切に考え、また自らのモチベーションの源としています。

電話対応のスク립ト(基本的対話台本)

にも工夫を凝らしています。商品、目的などそれぞれに合ったオリジナルを作成し、類似の商品があっても使い回しはしません。これに相手の心理面まで読み解くコミュニケーション力が加わり、最初の出会いで商品を買っていただき、さらにリピーターになっていただくことを目指します。

電話対応には、もつと商品価値を理解していただく、また末長くリピートしていただくためにはどうしたらいいのかなどのヒントがいっぱいあります。有償コンサルティングはやっていませんが、お客様企業の経営改善や商品開発に活かせるVOC(Voice Of Customer)顧客の声)を集約して企画提案などの形で還元するサービスも喜ばれています。

### ♪夢♪に向かって事業拡大

#### 目標は年商100億円

起業に当たり、自社の商品を持ってそれを売る通信販売業を望んでいましたが、資金の都合でかないませんでした。その後電話代行業が軌道に乗ったことにより、昨年6月にはグループ会社として通販会社を新たに設立し、夢

の実現に向かって拡大路線を歩み始めました。扱う商品は、東京有名大学名誉教授の皮膚科医が開発したスキンケア商品です。関係のクリニックで販売されていましたが、販売拡大支援を打診され、グループ会社で商標権を買取り、自社製品として引き受けました。同社では今年8月から販売。まずは美容液だけでスタートし、今年中にファンデーションやUVクリームなど商品を増やしていく予定です。

同時に広告代理業も立ち上げ、広告発信から注文受付、商品発送、代金回収までをワンストップで対応できる通販ビジネスモデルを確立中です。コールセンター業務で培ったコミュニケーション力を活かして、今後、例えば損害保険のような商品の相談窓口、高齢者向けのサポート対応なども行い、自社通販もさらに拡大して5年後にはグループで年商100億円を目標にしています。

世襲は考えず、経営力を身に付けた社員に引き継ぐと宣言しています。社員一人ひとりがスキルを高め、その輪が重なり合って大きなパワーとなり、お客様と社員が幸せになる会社を目指して躍進したいと考えています。

## ■ インタビューを終えて

熊本銀行 取締役頭取 竹下 英



顧客サービスに対する要求レベルの高まりによって、お客様との接点となり、顧客管理の最前線に立つコールセンターの役割は極めて重要と言えます。

プロフェッショナルコール様は、その業務を受託され、卓越したコミュニケーション力で業績を伸ばされ、お客様企業から大変喜ばれています。新規事業にも取り組まれており、今後ますますの発展が期待されます。



企業IT化のベストパートナー。  
県内NO.1のIT企業を目指して  
様々な挑戦を続ける。

オフィスメーシヨン株式会社

代表取締役会長

石橋 洋志 氏  
いし ばし ひろ し

代表取締役社長

石橋 圭介 氏  
いし ばし けい すけ

取引店／親和銀行 浜町支店

#### ■会社概要

創業・設立:1980年／所在地:長崎県長崎市／資本金:1,000万円／  
従業員:70名／事業内容:ICT関連機器の販売、システム設計・開発、  
ICT関連機器およびシステムの保守管理、Webサイト(ホームページ)の作成・運用支援、データセンター運営、電脳工房3Dejima運営  
など／事業拠点:(本社)長崎県長崎市、(支店)長崎県佐世保市、  
(フィールドサポートセンター)長崎県雲仙市・五島市



本社前(左から石橋会長、石橋社長、吉澤頭取)

## 時流を捉えて起業 企業の情報システム化を推進

日本でオフィス業務の生産性向上に情報機器を活用というOA (Office Automation) の概念が普及したのは1970年代後半でした。我が社はこうした時流を捉え、1980年(昭和55年)に長崎市内で創業しました。ちょうどファクシミリ、コピー機とともにOA三種の神器といわれたワープロの日本語専用機が国内の大手電機メーカーから次々と発売された頃です。

創業者の会長・石橋洋志は、学卒後世界屈指の事務機器・情報処理機器会社であるオリベッティ社(本社・イタリア)の日本法人に勤務、応援派遣された長崎市の販売代理店(商事会社)の経営者から、期限の1年が過ぎた後も残るように誘われ、出身が福岡だったこともありオリベッティ社を辞め、商事会社のコンピュータ部門に関わった後、独立して起業しました。

創業と同時に富士通株式会社とディーラー契約を締結。以来、OA機器類の販売、企業

情報システムの導入相談から構築・開発・教育・サポート&サービスまでをワンストップでお届けするITベンダーとして発展・挑戦を続けています。

## 課題・ニーズに即応 業種、業務別ITソリューション提供

IT(情報技術)、ICT(情報通信技術)のめざましい発展により、ワープロに続きパソコンが職場で一人一台の時代となり、インターネットで結ばれ、そしてクラウドへと大変革を遂げています。我が社は「企業IT化のベストパートナー」として、時々の革新に遅れることなく、地域企業の課題やニーズに即した業種、業務別のITソリューションを提供しています。

強みである提供ソリューションは、中小流通・製造業の販売管理、財務会計、人事給与、医療機関の医事会計や電子カルテ、介護施設の支援システムなど多岐にわたります。創業当時、県下に数多くあった単一農協のIT化にいち早く対応し、経済事業システムの構築・





石橋社長

サポートを実施しました。牛の発情発見システムは農家のコストダウンを図り、また農産物直売所システムはバーコード発行から精算管理までの総合システムで、店舗担当者だけでなく生産者にも好評を頂いています。

需要が高まる医療や介護分野では、無床診療所の医事会計システムから大規模病院の電子カルテまで、介護施設は大小事業所から地域包括支援センターと幅広く対応するシステムを提案し、地域医療機関の連携、患者さんとの円滑なコミュニケーション、介護保険を利用する方へのきめ細かなケア提供などに貢献しています。

### 中小企業をサポートする 生産管理システム「きばる工場長」

製造業の支援では、中小規模の機械加工業に特化した生産管理システム「きばる工場長」を昨年から販売。これは、長崎県の「ITを活用した産業競争力強化支援事業」で、一般社団法人長崎県情報産業協会に県から要請があり、我が社が蓄積した技術を活用して開発していた生産管理のしくみをご採用いただきました。

機械加工業・製缶業の見積から受注、工程、売上等の一連のデータを一元管理し、工程別・機械別・人員別の稼働負荷状況を見える化するなど、経営判断のための情報をリアルタイムで共有し業務の効率化、生産性の向上に寄与します。

販売網は、長崎県内のほか九州各県のパートナー、さらに富士通系のチャンネルで全国展開を進めています。商品名は「頑張る」の方言「きばる」を商品名に採用していますが、各地での改名も認めてそれぞれ実情に即した活用を促しています。



- 1.3Dスキャナで作った製品を手に記念撮影／2.本社ビルはAIロボット「ユニボ」が受付業務を行う／3.和室のミーティングルーム「ソクラテス」で対談／4.24時間体制の安心・安全な自社ビル「電腦BLD.」で、お客様の大切なサーバやデータを管理／5.3Dホログラムディスプレイを体験／6.「電腦工房3Dejima」の3Dスキャナ／7.企業メッセージ



最前列左2番目から森専務、石橋会長、石橋社長、吉澤頭取、鈴木支店長（親和銀行）

## 電腦ビル、データセンターで 様々なサービスを提供

高度化、複雑化するITシステムの様々な局面に対応するため、2001年（平成13年）には自社ビル「電腦BLD」を建設し、同時にインターネットデータセンター（iDC）を開設。ISO27001の情報セキュリティマネジメントシステム認証を取得し、24時間体制で様々なサービスを提供しています。

例えばハウジングサービスは、お客様のサーバを預かって管理・運用します。ビルは耐震性に優れ非常用発電設備もあり安心です。ホスティングサービスでは、インターネットに接続した当社iDCのサーバ機能をお貸ししてホームページや電子メールなどを運営・管理し、お客様のホームページの作成も行っています。また、各種ソフトウェアを複数の利用者にネットワーク経由で提供するASP（アプリケーションサービスプロバイダ）は、初期投資が少なく、運用管理者も不要で、短期間で導入できるメリットがあり注目を集めているサービスです。バックアップデータ保管サービスは、

貴重な業務データを遠隔地でバックアップすることで、自然災害や火災等によるデータ消失のリスクを回避し、素早い業務の復旧を支援します。さらにフィールドサポートメンテナは、定期・スポット保守サービスとあわせ、急な障害発生時には専門スタッフが駆けつけて迅速・丁寧に対応します。

### 新たな挑戦

#### サイバーセキュリティや

#### AI（人口知能）ロボット

我が社は「県内No.1のIT企業」を目指しています。電腦BLD.には、自由な発想を大切にしたいとの思いで「ソクラテス」「ピタゴラス」など偉人の名を冠したミーティングルームがあります。様々なセクシジョンのプロが連携を図り、同じ目標に向かって仕事に取り組み、新しいイマジネーションとイノベーションが生まれています。また、一般の方に自由に使用いただき、モノづくりの可能性を広げるための

工房を開設しました。長崎・出島にちなんで「電腦工房3Dejima」と名付け、3Dプリンタ

や3Dスキャナなどデジタル工作機械を備えて提供し、新製品の開発やクリエイティブな人材の育成を期待しています。

我が社の新たな挑戦は、サイバーセキュリティとAI（人工知能）分野です。今年1月、その事業展開を進める新会社として石橋が代表取締役となり株式会社サイバーセキュリティジャパン（CSJ）を設立しました。サイバーテロやコンピュータウイルス、不正アクセスなどによるデータ改ざん、破壊行為を防ぐサービスを強化し、AIでは利用者の感情を察知し心の通った会話ができるコミュニケーションロボット「ユニボ」（ユニロボット株式会社）を使って受付業務や、医療機関で患者さんと対話し生の声を集積して業務の改善につなげるなど、新たなイノベーションを実現したいと思っています。

## ■ インタビューを終えて

親和銀行 取締役頭取 吉澤 俊介



現代社会では必要不可欠のインフラとなったIT・ICTサービス。オフィスメーション様は、時流を的確に捉え、中小企業を中心にそれぞれの業務形態に合ったIT化を提案され、多くの事業者の経営・運営基盤強化に寄与されています。

高齢化、生産年齢人口の減少が進む中、新しい時代の社会・経済活動の牽引役として、IT産業の役割はますます高まっています。AI（人口知能）やRPA（ロボットによる業務自動化）の利活用推進などでも地域に貢献されることを期待します。