

あの企業は
こう使っている！事例に学ぶ
——IoT導入

高松産業株式会社

機械工具販売業

〒760-0063 香川県高松市多賀町3丁目18-1
TEL: 087-833-4191
HP: <http://www.takasan.co.jp/>

四国や関西、関東の製造業を中心に、工作機械や伝導機器、作業用工具、工場設備機器などを販売する専門商社。

代表取締役社長
河邊 育子氏

業界の転換期

大手通販サイトに真っ向から挑む

大手通販サイトの勢力拡大に
販売店の衰退の危機を痛感

機械工具販売店ではものづくりに必要な製品の価格を数量や決済方法など相対で決め、地域のものづくり企業に販売しています。業界では電話やメール、訪問などのアナログな方法でのやり取りが主流で、長年顧客との信頼関係のもと商売を行っていました。しかし近年、モノタロウなどの大手通販サイトが工具販売の分野に勢力を拡大。顧客は販売店で調達していた製品をネットで早く、安く入手可能になりました。「お客さまを訪問すると、大手通販サイトの箱を必ずと言ってよいほど見かけます。会社のために、製品を効率よく入手することは当たり前。しかし、このまま通販サイトに顧客を取られ続け、販売店が衰退することを看過できません。私たちは物を売るだけが仕事ではなく、顧客や製品を理解しているからこそコミュニケーションの中で新しい提案やアイデアを生み出せます。今こそ、

この強みを武器に、業界全体で問題に向き合おうと考えました」と河邊社長。

あえてのネットとアナログの両輪
で人と人とのつながりを守る

全国の販売店14社と共同で8年前に新会社を立ち上げ『企業間取引システム』を開発導入。既存顧客と販売店がネットを通じて取引の意思を伝えるツールで販売店各社が独自に運用します。見積もりや注文に加え、顧客の発注や履歴を一元管理でき、情報の行き違いを解消できます。また、決済機能は無く、これまでの取引方法を維持し、販売店と企業の情報交換の場が失われない仕組みになっています。「私たちはお客さまとの直接的な信頼関係があるからこそ、アナログなやり方とネットの両輪を使った独自の方法で、人と人とのつながりを大切にしたいと考えています。そうして、日本のものづくりを守っていきたいです」。河邊社長の取り組みは機械工具販売店の未来をつくりだしています。

図解！ IT導入ビフォー&アフター

After

24時間365日
見積もり、
注文依頼受付



お客さま

そろそろ▲▲が
なくなりそうだから
見積もり依頼しよう

Aさん

電子取引システム USAGIシステム

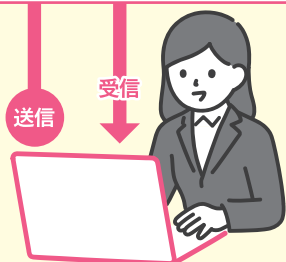
<https://face-net.co.jp/>

- ・見積もりや注文依頼
- ・取引の内容や進捗状況などの履歴が日時や時間と一緒に残る
- ・図面や写真、画像添付(最大10枚)
- ・コメント機能で企業担当者間のちょっとした連絡 etc



従来通り

- ・TEL
- ・メール
- ・FAX
- ・訪問



Aさんから〇時〇分に
▲▲の見積もり依頼が
来ている。対応しよう

販売店

効果1 お客さま、販売店ともに業務効率・生産性アップ

ツールの使い分けで、お客さまとの時間のズレをカバー
訪問は提案や相談の時間に使用、有意義なものに

効果2 新製品情報などの伝達スピードアップ

電子カタログで新製品などの情報をタイムリーにお客さまに紹介することが可能に

効果3 製品情報が正確。納品スピードも向上

見積もりや注文依頼はお客さまが入力した内容がそのまま残る。口頭や手書きで受付し、担当者がパソコンに打ち込み直す必要がない。型番を間違えることがなくなり、情報伝達がスムーズになった分納品スピードの向上に。

効果4 お客さまである製造業者の新技术紹介の場にも

お客さまである製造業者が販売店からモノを「買う」だけではなく、製造したモノや技術を「売る」こともできる

Before



販売店

夜にお客さまから
急ぎの連絡がきてる...



これはなんて書いて
あるんだろう...



お客さま

急いでるけど、
営業時間外で
電話が通じない



メール

見積もり、注文依頼

FAX

これネットで
見てもう
知ってるよ



お客さま

やっと
カタログが
届いた



販売店

新製品発表



メーカー



カタログ
発行

約1ヵ月

課題1

営業時間内ではしか対応できない

24時間、交代制で稼働しているお客さまが多く、
相手が依頼した時に対応ができない

課題2

情報伝達にラグがあった

メーカーからカタログが届くまでに時間がかかり、お
客さまに紹介する頃には、すでにインターネットで情
報を入手してしまっている

課題3

情報の行き違い、型式間違えでトラブルも

見積もりや注文依頼を受ける際、口頭やFAXで対応
すると解釈違いが起きることも

河邊社長



100社まで増
やしたいです。目
標を見失わず、
これからの活動
に力を入れたい
です」



「システムを導入する販売
店が増えるとメーカーの協
力を得やすくなり、例えば
webカタログの充実も可能にな
ります。大きな勢力と戦うには大
きな勢力が必要です。まだまだ戦い
は始まったばかり。参加販売店を

社長を応援しています！

パワフルでエネルギーあふれる河邊社長。シス
テムの参加企業を集めるため全国を飛び回
り、説明会を開くなど勢力的な活動に取り
組まれています。この活動は新聞に掲載され
たこともあり、記事を見て参加してくれた
ケースもあるようです。コツコツとした小さな
努力は確実に業界を変える一歩につながって
いると思います。業界のため日々、奔走する河邊
社長を応援しています！

担当Tの
編集後記

取材企業の
あれやこれや話