

# さえきトピックス

2010年 6月 第61号

「全ての面でおお客様の期待を  
超えよう!」があります。超え  
る為には、どうすれば良いかと  
いうと、弊社では、CY(クレ  
ーム予知)CSY(顧客満足予  
知)を、徹底する事により、そ  
れを達成しようとしています。  
この事について、ある本に次  
の様な事が書いてありました  
ので、紹介します。

ある街に、同じ様な規模、ロ  
ケーションも同じ、店構えもさ  
したる変わらない酒屋さんが、  
一軒ありました。ところが、一  
軒は、そこそこの儲けなのに、  
もう一軒のほうは、べらぼうに  
繁盛していました。

さて、この違いはどこにあった  
のでしょうか?

どちらの店も夕方になると  
近所の主婦や、飲食店から

「ビール1ダースお願いします。」な  
どと、電話がかかってくる。注文を  
受けると両店とも配達する訳です  
が、そこそこの店の方は、倉庫から  
6本入りを2ケース出してきて、言  
われたとおり届けていました。

一方、繁盛店は、倉庫から6本入り  
1ケース、そして、冷蔵庫からキン  
キンに冷やした6本入りを1ケー  
ス、合わせて2ケース届けていたの  
です。

これが朝の注文なら、冷えたビール  
を届ける意味はないのかもしれない  
ん。なぜ夕方にお客様からビールの  
注文が来たのか。繁盛店は、イメー  
ジを膨らませて考えたのです。  
(夕食時のご主人の晩酌のビールが  
切れていた事に気付いて電話をして  
来たのかな?)

飲食店では、(来客が思いがけず多く  
て、ビールが足りなくなったのでは  
ないか?)

注文の時「冷えたビールをお願い」と  
頼んだ訳でもないのに、言わなくても  
気を利かせてくれたのは、どちらの店  
か。

そこそこの店は、お客様の期待に応  
えた。繁盛店は、お客様の期待を超え  
た。

すぐれた企業は、冷えた6本のビー  
ルをお客様に届けているのです。

弊社にとって、この「冷えたビール」  
は何か。それぞれの部門において、又  
個人の仕事において、CY・CSYを  
使って、イメージを大きく膨らませ、  
その場面における「冷えた6本のビー  
ル」を見つけ、行動できる様になると、  
個人としても組織としても、大きく成  
長を続ける事が出来ると思います。

是非お客様の期待を超えるために、  
全社員で取り組んでいただく事を強く  
望んでいます。

〜ひびく〜

## お客様の期待を超えるとは

代表取締役社長 佐伯 敏充

## 現場完成写真



ミニストップ可児塩河店新築  
(工務)可児支店 戸谷 英徳



江南特殊産業株式会社大口工場新築  
(工務)尾張支店 大池 哲弘



(株)ヨシミツ 事務所・工場新築  
(工務)佐藤 鋭二・美濃輪 敦  
(設計)今井 清美



名古屋ショーケース(株)倉庫新築  
(工務)曾根 功至・杉岡 昌明

## HAPPY BIRTHDAY

### 6月

長谷川幸仁(尾張) 新妻 計二(可児)  
福井 洋 (尾張) 櫻井友里名(可児)  
木邊 寛 (尾張) 可知 博幸(鐵巧)  
馬場 洋 (尾張) 佐伯 宏暁(鐵巧)  
阿部 稔也(可児)

### 7月

井戸 一実(尾張) 村山 明裕(鐵巧)  
奥田 哲也(可児) 吉田 裕基(鐵巧)  
高村 則慶(可児) 藤原 圭二(鐵巧)  
高井真理子(可児) 木全 夏雄(鐵巧)  
武市あつ子(鐵巧)

〜編集後記〜

まだまだ2010年になったばかりの様な気がしていましたが、気づけばもう半分近くも過ぎていました!ここ最近、気温の変化が緩くなったように思いますが、やはり夏は、毎年毎年暑くて大変だと思いますので、今のうちから夏バテしないように、体力作りをしましょう!

(可児支店:高井)



SG会ゴルフコンペ  
 ～さくらカントリークラブ～  
 3月22日(月)  
 優勝・林 和廣  
 2位・阿部 稔也  
 3位・新妻 計一

## 永年勤続表彰 受賞式

川辺町第50回通常総代会にて  
 (5月17日 川辺町商工会館)



～ 当社・受賞者一覧～

### < 30年勤続 >

後藤 周平 係長 (可児支店 工務部)

亀谷 弘道 担当 (可児支店 工務部)

### < 25年勤続 >

太田 正三 部長 (可児支店 工務部)

斉木 元康 部長 (可児支店 積算部)

### < 15年勤続 >

水口 雄志 主任 (本社 総務部)

### < 10年勤続 >

澤野 卓也 担当 (鐵巧 設計部)



(産業新聞掲載)

1. 機械メーカー名 AMADA
2. 孔明け機 6BH-1000  
切断機 HK1000CNC型
3. 購入理由

- ・機械の老朽化 (20年近く使用し、各所でオイル漏れを起していた)
- ・人員入替に伴う作業の簡素化(若い世代の作業員に、1次加工を担当させる為、その前に簡素化を行っていた。)
- ・レイアウト変更に伴う効率化(機械更新に伴い孔明け切断のラインを、1本化し作業効率のUP、工場内スペースの有効利用を行っていた。)
- ・切断速度のUP(約1.5倍の切断速度)
- ・経済情勢が悪化している現在こそ安価で購入できるチャンスであった。

### 4. 実際に購入、使用しての感想

- ・加工スピード、操作性は期待通りで、オペレーターの事を考えた良い設計になっています。何よりも旧設備は、シーケンサ、サーボアンプ等の電子部品がメーカーのサポート対象外になって、小さなコンデンサーひとつパンクしても、機械が動かなくなってしまう。という心配から開放された事が一番大きいです。新設備はとにかく製品のデータを正しく入力する事が一番重要なのですが、これに思ったより時間がかかるので、CADデータから直接入力できるソフトウェアの導入が待たれる所です。又、そのソフトがあれば、ガセットプレート等のマーキングも出来るので、今まで発生していたヒューマンエラーも、軽減できると思います。

(佐伯鐵巧株) 可知工場長・佐伯部長



通院している病院から、入院を勧められたのが、今年の初めの一月八日。そして一月十二日から入院しました。入院に不慣れな事や、普段から不眠な事もあって、夜九時の消灯時には、まったく眠れない状態が続きました。食事制限があつて、1400キロカロリーでしたので、物足りない感じでした。棟内安静で、フロアから他の所へも行けなかったため、こっそりと抜け出していました。

でも、昼間には多くの人にお見舞いに来て頂き、大変励ましになりました。多くの人に改めてお礼が言いたいです。どうもありがとうございました。今後、早く完治したいと思っています。

至ッセイ

～辛かった入院生活～  
 (可児支店・亀谷 弘道)