

06 楽しく気軽にアナログからデジタルへ

～ 時流×強み×ITで更なるお客さまの信頼と満足を～

IT活用の背景と目的

阿竹印刷工業株式会社は大正13年に三重県で創業以来、長年地元で愛される老舗印刷会社である。DTP作業環境の整備、CTPの導入、オフセット印刷機など地域でいち早く技術を導入したり新工場を設立したりするなど着実に成長を続けている。

取扱商品は幅広く、チラシ、名刺の印刷。書籍、教科書などの冊子印刷。看板、パッケージ、シールステッカーなどの販売促進グッズ。ホームページ、動画などのデジタルコンテンツも扱っている。地域貢献や環境にも配慮し地元の企業、大学、教育機関、病院、官公庁、自治体から「御用達業者」として幅広く支持される。

社内専属デザイナーによるデザイン力、丁寧な営業姿勢もさることながら、営業マンの高い課題解決力が特に評価されている。経験豊富な営業マンが実際にお客さまの顔を見ながら、本質的な課題を抽出する。お客さま自身が曖昧な場合も一緒に本質的な課題を抽出する。抽出された本質的な課題に対し、業界特有の専門知識を加味した提案にて、お客さまの問題を解決する。お客さまの期待以上のものを提供することで現在まで着実に地元の企業として信頼を得てきた。

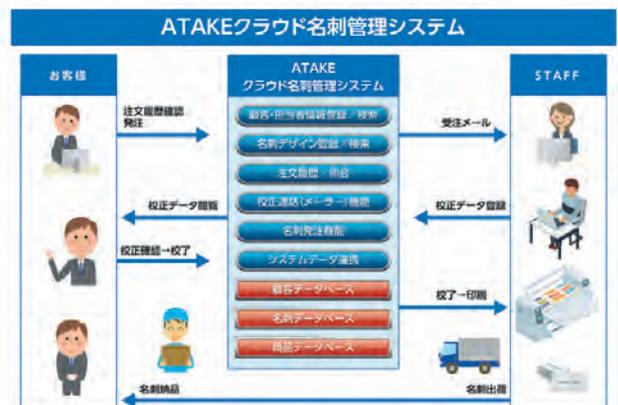
しかし、デジタル化やインターネット全盛の波により印刷物自体が減少する傾向にあり、異業種との競争の激化など印刷業界全体が変革を迫られる時期に差し掛かっている。そこで長年にわたり構築してきた顧客との関係性、営業マンやデザイナーのノウハウなどアナログの資産として蓄積した自社の強みをデジタルとして活用できないか検討し、リピーター様向けのITサービスを導入することを決定した。

IT化の概要

リピーター様専用のECサイトを構築しクラウド上に配置。データベースには顧客、名刺校正、商品、注文履歴情報を持つ。リピーター様は、自身の注文履歴から繰り返し注文が可能となり、お客さまが注文すると即座に注文データが担当スタッフにメールされる。スタッフにて注文内容を確認し、校正データを登録することで迅速な作業の着手が可能となる。軽微なデザインの変更依頼や注文数の変更であれば履歴注文から簡単に行える。着手後のお客さまへの校正確認や作業の進行業況、納期確認など経過のやりとりもクラウド上で行う。

ECサイトでは他の商材もあわせて扱っており、名刺作成の依頼と合わせて購入も可能である。

メールやクラウド上でお客さま対応が可能になったことで、社内スタッフのテレワーク業務も実現した。



三重県四日市の阿竹印刷工業株式会社は、
お客様に信頼され、満足していただき、
社会に貢献できる会社になれるよう日々活動し続けます。

阿竹印刷工業株式会社

本社所在地 〒510-8004 三重県四日市市富田一色町1-13

T E L 059-365-3125

F A X 059-364-3745

創業年月 大正13年9月

資本金 1000万円

売上高 —

従業員数 38名

H P <https://www.atake.co.jp/>



IT 経営・IT 活用の効果

従来は名刺が必要となった場合、社内の事務担当者から印刷会社をお願いしていた。それがECサイト構築後は誰でも簡単に行えるようになったと評価されている。

名刺など定期的に必要となる注文は、前回の注文履歴から繰り返し行えるため、特定の担当者でなくとも即時発注が出来る。**担当者が変わる場合もスムーズな引継ぎが可能**となる。

品質面も、過去に注文頂いたデザインをお客さま自身が改めて確認できるため、お客さまも安心。また、従来は注文を受けてから作業の着手まで多少のロス時間が発生していた。導入後は即座にメール展開されるため、**ロスなく作業に着手でき、短納期への要望にも効果を発揮**する。

手間なく、ミスなく、納期短縮にてお客さま満足度の向上。今まで以上にお客さまとの継続的な関係性の構築につながっている。

多くの場合、「情報」への投資効果について曖昧なまま終わることが多い。しかし今後は「情報」がより重要な経営資源となる。当経営者は、いち早く理解し、「情報」を経営資源として活用すべく自らリーダーシップを発揮しIT導入を行った。当経営者にITに対する苦手意識がないことも成功の大きな要因である。

ビジネスが比較的緩やかに成長していた時代はよかったが、今後はよりITを活用した経営が必要となる。ITを利活用しお客さまの負担を最小限化し、その業務をサポートしていくこと。経営者は積極的にITを利活用し、「情報」によるお客さまとの円滑な相互関係を強化していくことが求められる。

当経営者は、外部の経営環境とIT環境の変化を洞察し、自社の変革に結び付け顧客に新たな価値を提供することで地域に必要とされ、社会に貢献する。



今後の課題

多くのお客さまに使っていただくため、使いやすいシステムの構築を目指し相対的には評価されている。が、お客さまの中にはITの苦手な方も一定数存在する。今後はそのお客さまを如何にフォロー出来るかが課題である。

アナログのよさ、デジタルのよさを互いに活かしつつ最大の成果を出すためのバランスを業務に落とし込むことも検討が必要である。

IT導入によりお客さまとのスムーズな連携を実現した。社内業務においては依然としてスムーズな連携ができていない箇所がある。今後は部署間の連携をよりスムーズに。更なる納期短縮と品質向上を実現しお客さま満足、一層の地域貢献を目指す。

取材：ITコーディネータ 安藤 祐



代表者からのメッセージ

代表取締役社長 阿竹 一 仁

経営環境は日々変化しています。特にIT技術の進化は目覚ましく、想像もしなかった企業の参入や、市場内での立場の逆転、市場自体の縮小が起きています。経営環境、IT環境の変化を敏感に洞察し、自社の成長に活かさなければなりません。経営者自ら新しい情報を掴みに行くこと、怖がらずにチャレンジすることが大切だと思います。ITを活用する部分は今後さらに増えていきます。だからこそアナログな部分を今まで以上に大切に、自社の強みとすることも非常に大切になってくると感じます。

