

# Page.1 NEWS

5月号

2004.5

vol.

27

編集・企画 シンクタンク・S

(有)一粒社 半田市有楽町7-148-1

TEL (0569)21-2130

FAX (0569)22-3744

Date:2004.5.20

Email:page1@1tsubu.com http://www.1tsubu.com

## 今思うこと

— 現場にて —



(有)一粒社 社長

都築延男

三月から四月の中旬頃までの約一ヶ月の間、繁忙期による人手不足のせいもあり、印刷製本現場に社長自ら応援参加しておりました。主に製本工程の最終仕上げ、失敗が許されない断裁作業をしていました。最初は、機械の使い方を社員に教えてもらい、簡単な冊子の三方仕上げを覚え、数日後には一番難しいチケットのような小さなものから四枚複写の伝票等までをコンピュータ付のロボット断裁機を操作して自由自在に仕上げる事が出来るようになりました。

初めは、革靴とブレザー姿、三日目になると作業が楽しくなりスニーカーとジャンパーになり社長業から工場長になりきってしまいました。昼と夕方に事務所に戻ると机の上に処理待ちの書類が積み、事務仕事に余裕がなくなったり、一番の問題点は浦島太郎のように、営業活動報告やら来客者の方からの情報が入らなくなってしまうことでした。これでは会社にとってマイナスだと感じる事が出来ました。

しかし、印刷製本現場ばかりでなく、全ての工程を経営者としてより深く理解するには、その現場の社員と一緒に現業をすることが、一番

の近道だと感じました。現場の雰囲気、問題点改善点等今まで知ることが出来なかったことを発見するいい機会になる事を改めて実感することが出来ました。

川柳 // 現場こそ仕事の原点感じさす //



製本部



マニュアル製本部



制作部

<各現場作業風景>

# 今月の言葉

## 「説明不足」

遙か遠い国のイラクで起きた日本人の人身誘拐事件。メディアでは、連日大々く報道されているが、これだけ騒いでいれば犯人グルグルに道走されては格好の宣伝効果があったのではなからうか？

今の日本は、ちよつと揺さぶればたちまちに注目され話題に取り上げられひいては全世界にまで波及する。といった事が諸外国の悪い連中の耳にまで渡ればこれからまづ先に日本人があちこちで狙われるようになる。と、心配しているのは私一人ではないと思う。

それにしてても国を揺さぶるようにならざるを得ない。この問題なのだが、報道をただ伝え聞くうえではいささか府に落ちない点がある。

その1つに「自己責任」というフレーズがクローズアップされ、その言葉のみで世間の関心を交わそうとしているふしが見受けられるし、政府の高官たちの答弁も何か毅然としないのである。言葉の節々に納得いなく説明は無く、言葉やフレーズだけを並べたて、そこから先は補償りつ放しやあ我々庶民は憤りだけを感じにすぎないのである。つまり、言葉足らずであり、説明不足なのである。

これじゃあこの先、情報操作に翻弄される目的も理由も分からないままに終わってしまう。なんて事が自然に繰り返されると思うとぞーっとしてしまう。嫌な世の中になりつつある……。

仕事の上でも近いものがある。相手が分かっているとして勝手に判断して説明を飛ばしている場合が多い。気が付かない場合は別として相手の反応を意識して触れないで済ませる事が、結果的にはトラブルを招くというケースが非常に多いと思うのである。そこで嫌な思いをするくらいなら始めからきちんと自分の考えを伝える。さすれば、変な誤解もないのだ。だが、これができないのが人間の感情でもある。

そんな思いを持っているが、今日はため息をつかないように頑張るしかないのである。(K・S)

# マーケティング vol.10

## CRMを取大人化させよう！

CRM（顧客関係維持管理）の重要性①

LTV（顧客生涯価値）を最大化させるためには、お客様との継続的な関係をつくらなければなりません。そのため活動を、最近ではCRMカスタマーリレーションシップマネジメントと呼びます。直訳すれば「顧客関係管理」でしょう。

CRMを改善し、代替率（自店で買っていたいただいたお客様が自店で買い換えていただく割合）を従来の40%向上させた自動車メーカーの事例をご紹介します。2年間で主に取り組んだことは次の6つ。今回は顧客訪問履歴管理についてご紹介いたします。

### ①顧客訪問履歴の管理

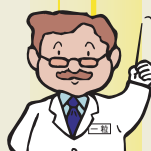
この会社のセールスマンは、自分の訪問を歓迎してくれる行きやすい顧客ばかりを訪問して、そうでない顧客には訪問しない傾向にありました。ところが、訪問しにくいお客様の中には非常に魅力的なお客様もあり、大きな機会損失を生じさせていました。

この訪問の偏りをなくす為に、顧客を「購買力」、紹介人脈の広さなどの顧客魅力度からABCの3ランクにわけ、ランクに応じた基準訪問頻度を設定しました。たとえば、Bランク顧客には3ヶ月に1回の訪問を標準、という具合です。

訪問実績（日付）は、パソコン(CRM)を利用して管理します。毎月1日には、今月訪問する顧客リストを作成しますが、基準訪問頻度を満たしていない顧客を自動的に検索しリストにするとすにしました。そして、きちんと偏りなく訪問できているかを表す指標として、「基準訪問頻度達成率」を設け、これを常時100%にすることを目標にしました。2年間の実績から代替率と、基準訪問頻度達成率には明確な関係があることがわかり、成績の良いセールスマンの基準訪問頻度達成率は、ほぼ100%です。

そして、今では殆どこのセールスマンにこの管理が定着し、このデーターでは業界水準をはるかに凌ぐ好業績を上げています。

- ① 顧客情報の収集と整理(パソコンで管理)
  - ② 非PRレターの活用
  - ③ 購買後の顧客接触の標準化
  - ④ 展示会DM発送の改善
  - ⑤ セールスマン教育(トークとツールの標準化)
- 次回以降は、上記②～⑤についてご紹介いたします。(Y・I)



第19話

ひとつぶ 一粒博士の 印刷講話

## 知的財産法律相談 ⑦

**Q** 最近、企業にとって特許が重要だと言われていますが、特許権を取得すると、どんなメリットがあるのですか？

**A** 印刷会社にとっても、特許はますます重要なものとなってきています。新しいアイデアである発明について特許を取得した場合のメリットとして、例えば次の例が挙げられます。

- ①合法的に市場を独占できる可能性がある。
- ②特許製品として市場での競争で優位に立てる。
- ③他社に実施承諾することでライセンス料が得られる。
- ④同一の発明について他社による特許権取得を阻止することができる。

### ▼特許権ってどんな権利なの？

売れ行きの良い新製品は他社に模倣され易いものです。折角、自社で新しい技術を開発し、市場に製品を投入しても、他社の安価な模倣製品が出回り、自社製品の売上が落ちて、投資した研究開発費の回収も困難になる場合があります。特許権は、このような事態を避けるためにも役立ちます。発明を保護の対象とする特許権は、特許権者だけが独占して発明を実施(製造、販売)できるという強力な独占権です。他社が無断で実施している場合には、権利侵害として強制的な指し止めや損害賠償の請求ができます。また、他社に実施権を与えて、ライセンス料を得ることもできます。(日本グラフィックサービス工業会資料より)

# 知多の歴史

## 河和城

吉岡 正裕

一四七五年、京都九条家の要請で、河和の代官を引き受けた、渥美・田原の戸田宗光が、砦を築いたのが始まりである。

南から延びる丘陵の北端に位置し、東には三河湾を見下ろし、北には新江川が廻る要害の地であった。

戸田氏は、渥美半島を統一し、三河湾の制海権を得ようとしており、知多の地に橋頭堡を築く必要があった。宗光は、翌年には師崎に陣代を置き、半島南部の東浦を押さえ、着実に勢力を伸ばした。

一五〇〇年、跡を継いだ憲光は、河和砦を増強し、城としての体裁を整える。現在も、美浜町役場のすぐ南側に城の遺構が残っている。

一五〇六年、牧野氏の今橋城（豊橋）を陥落させ、渥美半島の完全制覇を成し遂げた憲光は、知多でも動く。兵を北上させ、富貴を制圧



河和城址の遠景

し、一族をして守らせ、一五〇九年には田原城を嫡男・政光に譲り、河和城に隠棲する。

河和城主は、子の繁光が継ぎ、平穏な日々が刻まれたが、一五四〇年代後半、緒川の水野氏の軍勢が迫り、落城の危機に瀕する。

しかし、領民の激しい抵抗に、水野は兵を引き、布土以北を失ったものの、城は事なきを得た。

下って一五九〇年、小田原に出陣していた、時の城主・守光が客死すると、領民の反発を買っていたのか、城を奪われ、戸田氏の河和領有は終息したのであった。

ようこそ

オアシスへ。

VILLA MARINE MINAMI-CHITA

シルバーライフを  
輝くものに

ゆったりと

流れる時間。

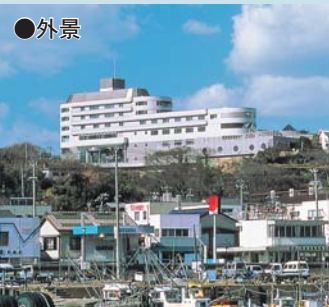
●愛知県南知多老人福祉館●

# ビラ・マリ〜ン南知多

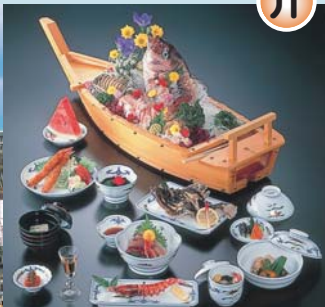
ユ  
ー  
ザ  
ー  
の  
ご  
紹  
介



●湯遊(ゆうゆう)ゾーン



●外景



●お問い合わせ TEL0569(63)1175(代) FAX(63)1325

『学び合い、高め合う』

授業の創造

杉江修治

(中京大学教授)



一九八〇年代後半から、日本の教育政策は実際に大きく変わっていったように思います。教育を子どもの育つ権利として考えるのではなく、国のための人材育成政策の一環で考えるようになったのです。子ども一人ひとりの違いばかりを強調し、競争を助長し、目先の成果を追ったのです。それが最近のさまざまな教育問題を引き起こしてきた大きな原因と考えられます。

子どもの育ちをどのように適切に援助するかの工夫は、大人といえども、限られた経験だけによるのでは限界があります。教育心理学を中心とした教育科学から学ぶ努力が必要です。

近年、学問的な成果を踏まえた「協同学習」という教育理論への関心が、先進国で高まり、日本にも徐々に広がってきています。協同学習は学び合い、高め合いの中で人はもっとも適切に学びに意欲づけられるという、教育心理学的原理を適用したものです。本書はこの協同学習に関する私の講演を文章に起こしていただいたものをまとめたものです。小学校から大学まで、その実践的な有効性を具体的に紹介しました。

『詩集●詩草』

こうずまさみ

(半田市)

今回の詩集「詩草」発刊は、私にとつて五集目にあたる。昨年の夏頃から、発表した作品(一九九五年以降)の全作品を、ピーし、読み返し、選出するという作業にとりかかった。九年間という長い月日を振り返りながら同時に数が少ないなあという実感もあった。

定年の声を聞き始めた二、三年前から、定年までには、出版すると心に決めていたので、その意味では、実行できたというのが、現在の気持ちである。また、装丁も今まで以上に美しく出来上がり、嬉しい気分でもある。

私の作品は、派手さがない。どちらかと言えば陰の部分に比重が置かれているかなあと思える。



私の書棚には交流している全国の詩人の詩集が二百冊以上あり、質の高い作品も多くあって学ぶところも多いが、かといって、他人のマネはしたくない。泥臭くてもいい、自分が感じたことを、自分の言葉で書き、ひとりでもいい「良かったよ」って言ってもらえたら、それまでの苦勞が消えていくから不思議だ。「詩草」も一粒社の岩田さんが、「一気に引き込まれるように呼んだわ」と語ってくれた。

旬です。この機械 Part.26

A3ワイド判同時両面印刷機

HAMADA DU34 II

今月導入した、最新の同時両面印刷機です。旧型より少し高さが低く使いやすくなりました。連続給水方式で水管理が楽になっており、ツヤのある印刷ができます。

製造：ハマダ印刷機(株)



編集後記

▼季節もアツという間に変わって、上着なしでも過ごせる頃になってきました。

忙しい時季の中でも四季を感じるって、いいですね。

▼農園は種やら苗やら畝を作り無事終了できました。趣味とはいえ、重労働でした。

今月より隔月発行となりますので、よろしくお祈りします。

〈N・T〉