

[機構について](#) > [情報提供活動](#) > [動画で見る企業事例「企業未来！チャレンジ21」](#) > [2003年放送分](#) > 11月8日放送分 **こん包機業界トップを走る～カギは顧客第一主義～**

### 11月8日放送分 **こん包機業界トップを走る～カギは顧客第一主義～**

11月8日 (TX・TVO・TSC)

9日 (TVA・TVH・OX・TVQ・RCC・TVQ・OTV)

10日 (BSJ)

東京都のストラパック株式会社(資本金5億6,900万円、従業員数225名)が自動梱包機を社会に送り出して30年余り。その高い性能が評価されて、今では販売台数25万台を突破し、国内はもとより世界中のあらゆる地域、分野で同社の製品が活躍している。代理店販売を行いながらも、ユーザーとしっかり結びつき、顧客の要望・クレームを受け止めている同社が掲げる真の「顧客第一主義」の経営を紹介する。

#### **こん包機業界トップを走る**

**～カギは顧客第一主義～**

[視聴覚教材No. TV15-32](#)

[動画配信中\(新規ウィンドウ\)](#)



今日お訪ねするストラパック(株)が出展していると聞き、日本国際包装機械展にやってきた志垣さん。

オープニングセレモニーを終えた下島社長。梱包機械でシェア日本一を誇る会社であるということなので、その秘密を探りに早速会社へ行ってみることに。





経営理念は「お客様を大事にすること」。

顧客の要望に応え、次々と新製品を生み出した結果、現在では2,000種類にもなっている。



下島社長は2代目。父の哲四郎氏が下島商店として、包装資材の販売を始めた。父親の口癖は「お客さんの立場で考えろ」だった。

1964年に梱包機の販売を開始。これまでの半分の価格であったので、注文が殺到したが、クレームも多かった。しかし、誠実な対応が信用を生み、販売増加に繋がった。



(発売当時の製品)

販売代理店は営業コストを削減し、顧客の



声を吸収するのに大切な存在。代理店会の会長を務める中村氏も顧客への素早い対応を心がけているという。

次の機械も購入してもらえ信頼関係をつくる



10年以上もストラパックの製品を使用している昭和炭酸の杉本工場長は「アフターサービスのレベルが高い。」と話す。



顧客への提案も含め、年間2万枚にもなるクレーム伝票。これが顧客の声を開発に結びつけるシステムの元になっている。

客の声が開発に結びつくシステムの構築



それぞれの顧客の要望に応え、製品を作るのはコストが掛かるが、そうして作った製品が他の顧客にも売れていく。

一人の客の意見を生かし、別の市場を掘り起こす



一人のお客の声のうしろには、たくさんのお客の同じ声がある。そこに気づいている



ことが、この会社の強さの秘密であった！

[ひとつ上の階層へ](#)

[利用規約](#) [法的事項](#) [プライバシーポリシー](#)

Copyright©2007 Organization for Small & Medium Enterprises and Regional Innovation, JAPAN