

シエア、国内の4割

ファームオートメーション（鶏卵自動生産システム）で国内シェア約四割という東洋システム（本社各務原市金属団地）

の安田勝彦社長は、「鶏 格は高くなるが、長期間卵は物価の優等生と言ってみると、コストダウンされる。これには品質管理が図れる。トータルコスト理はもろろんのこと、歳トで考え、利益の出る機しいコスト管理が求められ、トリアルプルの出ない機

販売最前線

わが社の戦略

れる。装置産業化しつつ、械をつつとすることが大切。ある鶏卵生産では、通常これが顧客サービスの第一二十年程度は機械を使い、続けるため、総投資額を比較検討することが必要だ」と語る。

同社は六月に、破卵の発生を大幅に減少させる集卵機を開発し、これまでも問題となっていた破卵を解消した。安田社長は「従来型よりも設備の備

【予備品ラック】

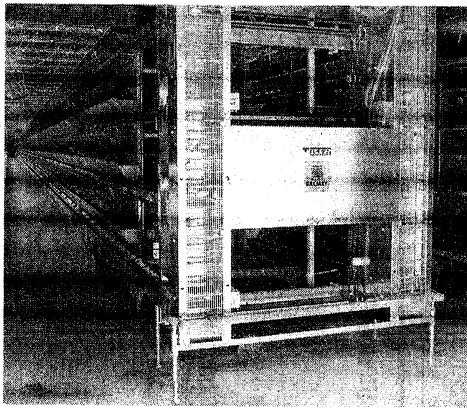
機械が故障した時、すぐに修理できるような工場にあらかじめ、予備部品を備え付けておく。緊急時に部品を取り寄せる時間などから発生するコストアップのり

鶏卵自動生産機の東洋システム

同社の商品は、いったん納入すれば約二十年という長期間にわたって使用するため、顧客満足（CS）の向上を図るには、メンテナンスなどのアフターサービスがいかに充実させるかが重要となっている。同社では、顧客のニーズを商品開発に反映させていくとともに、アフターフォロイにも工夫を凝らしている。

スクを抑えることができる。長年蓄積したデータから予備部品を割り出し、機械の種類などに応じて色分けし、どの部品かが一目で分かるように分類してある。

「耐久性」第一に開発



破卵の発生を大幅に減少させる集卵機、トータルコストを抑えることができる「山梨県高島町大森

顧客の工場内に緊急予備ボックスに収納している品ラックを設置している。「装置の仕組み自体は、トリアルプルの起こす個はそれほど複雑でないた所などを長年の経験から、顧客でも修理が可能はしき出し、必要と思わな部分も多い。当社のスタップが駆けつけなくても、顧客自身が修理すれば直る場合も多い。また、自分で直せば、技術料も掛らずに済むと言言。部品は顧客が買い取る形にするため、同社にとっては、部品在庫の管理がし易く、数多くのサービススタップを抱える必要もなくなる利点もある。

安田社長は「年中無休で午前八時三十分から午後五時までの緊急受け付け体制を敷き、本社や全国十六カ所のサービスデスクがあるため、顧客も安心できる。自社が蓄積したノウハウを、顧客サービスにどう生かしていくかを考えることが大切」と語る。