

レシピを交えたセミナーで、「顧客ニーズ」を把握するモノ作り企業

愛知県稲沢市の株式会社コメントカトウ(従業員245名、資本金4,500万円)は、加熱機器専門の厨房機器メーカーである。

同社の主力商品である「スチームコンベクションオーブン」は、蒸す、焼く、煮込む、炊く、揚げる、茹でる等の加熱調理が1台で可能な業務用のオーブンであるが、まだ広く浸透しておらず、飲食店などユーザーも使い方がよく分かっていない場合が多いのが現状である。そこでメンテナンスやアフターサービスを通じた「顧客ニーズ」の汲み上げとともに、機器の使い方を説明する機会を積極的に設けていくことで「顧客との接点」を持ち、技術改良や新商品開発のアイデア・ニーズを汲み上げている。

具体的には、同社は、ユーザー向けのセミナーを年間100回程度開催し、ユーザーに対して同社が独自に考案したレシピを交えてオーブンの使い方等を説明している。このセミナーを通じて顧客の情報や要望等を把握し、それらを技術改良や商品開発にフィードバックするため、セミナーに出席した社員と技術者との合同研修会を開いている。合同研修会では、セミナーでユーザーに対応した社員がオーブンの使い勝手やユーザーの要望等を実演を交えて説明し、技術者に体感してもらいながら、技術改良や新たな商品の開発に向けた議論を活発に行っている。

このように、モノ作り企業がメンテナンスやアフターサービスに加え、ユーザーへの提案や対話といったサービスの提供も重視することで、「顧客」を起点とした技術改良や商品開発の実現を可能としている。



自社考案のレシピを交えたユーザー向けセミナー