

## 低価格、高品質、迅速対応、お客様に愛されるキッチンメーカー ニッサンハロー株式会社

沖縄らしい商店が点在し、「リトル沖縄」とも呼ばれる大阪市大正区平尾にあるニッサンハロー株式会社。同社は流し台を中心に、ガス台・調理台・吊戸棚・業務用の厨房器具などの製造・販売を行っている。この2年で改革を進め、社員19名と小規模ながら2014年に年商5億円を達成した。この改革を担う専務取締役 貫井 潔氏に詳しく話を伺った。

### 丁寧・迅速・付加価値サービスでリピーターのお客様を増やす

1963年11月、同社は流し台を扱う個人商店から始まり、1975年7月に西伝産業株式会社を設立。その後、同社の製品名を現在の社名に変更した。「創業者の「西がこんにちは」という意味から「西さん、こんにちは」→「ニッサンハロー」となったそうです。(笑)

現在、賃貸住宅向け・セカンドハウス向け・非住宅向け(オフィス、高齢者ケアハウスなど)に展開し、売り上げの50%以上を占めるのが賃貸住宅向け流し台。公営の集合住宅や小世帯向けの賃貸住宅への供給が中心で、低価格の一槽流し台やガス一体型の流し台が売れ筋だ。

この売り上げを支えるのが、品質はもとより、丁寧な対応・在庫管理・スピーディーな配送体制による納期厳守。取引先は300社を超え、1日平均30~40件の注文が入る。その多くは翌日納品など急ぎの注文で、業務部の女性社員2名が電話受注、伝票入力、他部署と連絡と素早く対応する。「実は当社の心臓部とも言えるのがこの業務部。営業もこなしてリピーターやファンのお客様を増やしてくれています。」

また、多い時は翌日に100台納品することもある。お客様の希望納期に間に合わせる短納期が同社の特長。そのために在庫管理も欠かせない。「瞬時に(当日)に組み立て翌日に発送するのが当社のスタイル。急ぎの大量注文に対応できるパーツ在庫は持ちつつも、絶妙な在庫管理が腕の見せどころです。」

基本的には専門店(問屋・販売店)への納品がほとんどだが、さらに現場への配送サービスも行う。「あえて臨機応変に行う配送サービスこそ当社の売り。お客様の在庫リスクを軽減するとともに、配送効率を上げスピード化にもつながります。」貫井氏は、これもお客様のリピーターにつながる要因のひとつと分析。背景には少子高齢化などの市場縮小による競争の激化がある。「いかに付加価値をもってお客様を取り込んでいくか。かゆいところに手が届くことをやっていかないといけない。」これらの努力で業績は落ち込むことなく年商4億円台を推移。2014年には年商5億円を達成した。



賃貸住宅向けの一槽流し台やガス一体型の流し台。施工業者が取り扱いやすく、高品質、低価格で最も売れている

### サービス業に学ぶ製造業にも「おもてなしの心」

貫井氏が入社したのは約10年前。前職の銀行マン時代に現在の西副社長に出会い、次期社長として迎えられた。「当時は製品にキズやヘコミがあろうが、とにかく納品が間に合えばいいといったゆるい空気流れていました。」と当時を振り返る。まずは社員の意識を変えるため、「キッチンメーカーとしてお客様に提供する以上、コストは抑えつつも品質の良いものをお届けしよう。」と繰り返し伝えてきた。「安くても良いものを納期通りに正しくお届けすることが最高のサービスで当社の特長」とお客様目線を忘れない。

そんなお客様目線は旅館の息子として育った生い立ちにある。「製造業にもおもてなしの心が大切です。社員には挨拶や言葉遣いなど最高のサービスを目指し、見かけは三流かもしれないけれど、気持ちは二流、一流でいこうと伝えています。お客様が何を望んでいるのか、感じ取る力を身につけてほしい。」とソフト面のサービス充実にも力を注ぐ。

### お客様の信用を守りつつ攻めの姿勢で拡大を目指す

さらに2012年、貫井氏が専務取締役に就任すると、明確な数値目標を



インテリア性を重視したドロップインタイプキッチン。5色・5サイズを展開

職人が手作りする高品質のコンパクトフレームキッチン。使いやすく省スペースのシンプル設計。

掲げ徹底した予算経営にシフトした。「まずは関西の足場を固めて西日本を制覇するのが目標。業界の現状は厳しいですが為せば成る。」と語り、そのうえで「目標を高く持てばそこに到達しようと思うもの。このスタンスを続けていけば年商10億円もそう遠くはないはず。」と前向きだ。その足がかりとなるのが「ホームセンターでの直接販売」と「工場稼働」だ。

同社のWebサイトには関西以外のお客様の注文が多い。そこで全国各地にあるホームセンターでの直接販売に着目した。「同社のサイトを見て注文されるお客様の多くが不便な地域にいらっしゃるのことがわかりました。ホームセンターは過疎地にもあり、どの地域のお客様にも直接商品に触れて購入してもらえるのが利点。人が多く集まる場所なので広告・宣伝にもつながります。これも戦略のひとつと考えました。」これまでの商習慣を変えることなく、販路を広げる模索を続ける。

一方、2014年9月に大阪泉北で工場を稼働。実は消費税増税前の駆け込み需要で大きな取りこぼしを出した教訓から稼働を決めた。「たとえ一本の納品でも信用を落とせば『ニッサンハローは間に合わない』となってしまいます。これは大きな機会損失だと危機感を持ちました。現在の最短配送は翌日ですが将来的には当日配送を目指します。」とピンチをチャンスに変える。

常に前向きである理由を尋ねると「人生は一度きりだからこそポジティブに。あの時やっておけばよかったと後悔したくないんです。チャレンジしてダメならやめればいいわけだから。」と笑顔の貫井氏。この柔軟さこそが同社の成長につながっているようだ。



定番人気のZL-Type(大型ゴミ収納器付)。内部化粧仕上げで7色から選べる

### ニッサンハロー株式会社

代表取締役 西 孝子  
専務取締役 貫井 潔

〒551-0012  
大阪市大正区平尾3-6-14  
TEL : 06(6555)3737  
FAX : 06(6555)3738  
<http://www.nissan-hello.co.jp/>



【事業概要】流し台、ガス台、調理台、吊戸棚、業務用流し台及び厨房器具、別注家具の製造・販売