

研磨の困りごとをお客様とともに解決 人との繋がりを大切にして発展していく

株式会社 スリーエフ技研



研磨材料製造販売

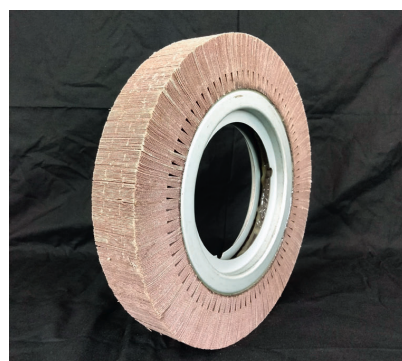
大阪府・門真市に本社を構える株式会社スリーエフ技研は、顧客のあらゆるニーズに対応する研磨材の開発・製造を行っています。創業以来、お客様の悩みに真摯に向き合い、ともに解決するという営業スタイルを大切にしてきました。今回は、代表取締役社長の札谷啓介氏に、その発展経緯とともに経営信条や今後のビジョンについてお話を伺いました。

めっき職人から研磨の世界へ

当社は私の祖父・札谷餘光が創業しました。元々、祖父は守口市の企業でめっき職人として働いていました。めっきの品質には加工前の表面処理がとても大事で、素材が悪いとめっきはきれいに仕上がりにません。ところが質の良い素材が入ってこず、品質が思うように向上しなかったそうです。そこで表面処理の工程も自分でやれば素材の質を上げられると考え、一念発起して研磨の世界に飛び込み、1978年に株式会社スリーエフ技研を立ち上げました。祖父は職人肌で、お客様の困りごとを聞き入れて「何とかやってみます」と引き受けることが多かったそうです。面倒な仕事ほど頑張りがたがるので利益はあまり上がらなかったと聞いています。そのおかげで人脈には恵まれ、その頃にできたご縁で今もお取引が続いている企業様も多くあります。手間がかかって割に合わない仕事でも脇目もふらず頑張る姿が人徳に繋がり、少しずつ仕事が増えていったんだと思います。

課題の解決を新製品の開発に繋げる

当社の製品開発はお客様からいただいた課題の解決から始まります。これは祖父の代から変わらないスタイルで、主力製品 GF ホイールの誕生もお客様からの相談がきっかけでした。ある重工業メーカーさんから、新しい素材のパイプを研磨する際、今までの工程では研磨の回数が多いうえに削りにくいという相談を受けて解決方法を模索したそうです。適合する研磨材料を求めて失敗を繰り返し、不具合品もたくさん出しました。お客様から「何回失敗してもいいから解決するまで頑張ってくれ」と言っただき、試行錯誤を重ねて GF ホイールが誕生し、工程の短縮に成功しました。



新開発の「GFホイール」は、従来製品よりも外周の研磨材の羽根の枚数を増やすことで、研削力を大幅に向上させた

そのパイプは、原子力発電関係で使用されるもので、製品化当時は将来的に需要が増加するだろうと見込んでいました。その矢先、2011年3月に東日本大震災が発生し状況は急変しました。実はちょうどその日、お客様の工場で新しい研磨機が設置される予定で、これからもっと頑張ろうというタイミングでした。そこからしばらくは苦しい時代が続きました。2020年頃からは原発の再稼働が議論され始め、当社の製品も少しずつ売り上げが増加傾向にあり、昨年、今年はかなり需要が盛り上がってきています。

そのほか、近年売り上げを伸ばしているのが、特殊鋼板生産ラインのローラー用研磨ホイールです。こちらもお客様からの相談を受けて開発しました。ローラーが非常に高温になり、通常の研磨ホイールではすぐに乾燥して使えなくなってしまうので何とかならないかという内容でした。そこで、ホイールを空冷式の構造にして、蓄熱を防ぐように改良し、実用新案も申請しました。この製品の売り上げは海外でも好調で、当社の主力製品になりつつあります。



代表取締役社長 札谷 啓介 氏

株式会社 スリーエフ技研

事業内容：研磨材料の製造販売

研磨材料の総合技術支援

本 社：大阪府門真市岸和田 1-3-11

創 業：1971(昭和 46)年 5 月

社 員 数：14 名



会社ホームページへリンクします



現在はタイ、インドネシア、メキシコ、トルコ、アメリカ、カナダなどに輸出しており、月平均で 50 ～ 100 個を売り上げています。

営業は正直に

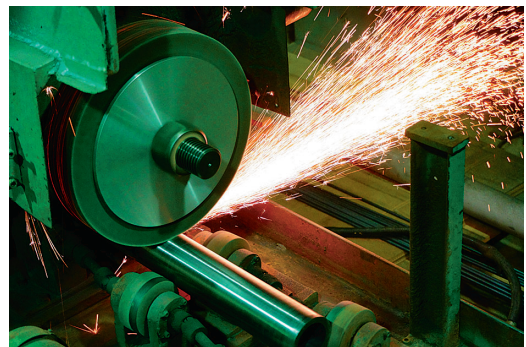
営業は変に着飾らず正直にやるというのがモットーです。無理なことをできますと言ってしまえば後でしんどくなるので、できないことは最初から正直に伝えるように社員に言っています。

例えば、不具合品の交換依頼でよくあるのが、当社の品質基準をクリアして出荷しても、お客様の使用環境との相性が悪くて返品されてしまうケースです。ある程度のばらつきがある可能性をあらかじめ説明し、納得していただけるかを確認するようにしています。必要なことを伝えずに何度も返品を受け付けてしまうと、後になって断りにくくなります。前線に立ってくださっている営業さんに嫌な思いはしてほしくないなので、お互いに折り合いがつかずにクレームになってしまうくらいなら、その注文はあきらめることも必要だと思っています。品質はもちろん大事ですので、設備投資もしますし、現場では不具合品が出ないように細心の注意を払っています。それでもお客様の環境と合わないという理由で造った製品が何度も返品されてしまうと、現場の社員のモチベーションも上がりません。お客様と良い関係をつくりながら、上手にお互いの落としどころを見つけられるような営業をしたいと思っています。

お客様の困りごとに寄り添う

お客様からの相談を聞いていると、最近は技術の継承に悩まれている事例が多いように感じます。素材の基礎知識などを丁寧に説明すると、「これだけきちんと説明してくれるなら今後も付き

合っていきたい」とおっしゃっていただけることも多くなりました。ただ売るだけではなく、製品を实际使われる方に技術的な背景も含めて説明し、正しい知識を持っていただくのも大事だと思います。何より、お客様に納得して使っていただき信頼を得ることが重要ですし、そのためにはこちらにも勉強が必要だなと感じます。



客先での使用場面を注視することが良い提案につながる

お客様の困りごとの解決のために、他社製品をお薦めすることもあります。「うちの製品では無理です」といった対応をしてしまうとお客様には不親切にされた記憶しか残りません。その場では利益にならなくても、お客様から相談しやすいという安心感を持ていただければ、次の機会があれば気軽に声をかけてもらえます。紹介した他社さんも、何かあれば当社を薦めてくれるかもしれません。巡り巡っていつかは利益に繋がります。

このようにして、当社を選んでもらえる理由を自分たちでつくっていきたいと思っています。

なんでも教えてくれる、現場を見て一緒に解決してもらえると、だからこそスリーエフ技研を頼りにしているんだと、取引先の社内で言っていただくのが目標です。今後も人と人との繋がりを大切に、研鑽を重ねていきたいと思っています。

—貴重なお話をいただき、ありがとうございました