

顧客起点のサービスとモノ作りが一体となり、揺るぎない信頼(ブランド)を構築している中小企業

東京都大田区の株式会社東日製作所(従業員130名、資本金3億円)は、1951年に国産初のトルクレンチ(ネジの締め付けや検査をする工具)を製品化した中小企業であり、「2006年元気なモノ作り中小企業300社」に選定された。1949年の創業以来、様々なトルクレンチを開発し、「TOHNICHI」という独自ブランドを確立しており、国内シェアは7割に達する。

同社は、「トルク技術の総合パートナー」として、ネジの締め付けやトルクの計測について、ユーザーの問題解決のためのサービスを提供している。同社は、トルクに関する技術情報を網羅したハンドブック(99年日本産業広告総合展通産大臣賞受賞)を製作してきている。同ハンドブックは、同社の製品のカタログだけでなく、トルクに関する基礎的知識も含む技術資料を掲載している点が特色で、他では入手困難な最新の「トルク管理」に関する技術情報が満載されているために、取引先のメーカーからも重宝され、2008年12月にはトルクハンドブックVol.7を発行・配布している。

また、1999年に、顧客サービスの拠点となるショールームとラボ、さらに定期的な締め付け管理の重要性やトルク機器の校正・修理の講習やトレーニングを行う会場を備えたトルクセンタービルを設立した。このビルは、実質的には同社の本社ビルであるが、「本社」とは呼ばずに、お客様のためのサービスの拠点であるという思いを込めて、あえて「トルクセンター」と呼んでいる。また、大阪、名古屋、ベルギー(東日ヨーロッパ)にもトルクセンターを開設し、顧客サービスの拠点として活用されている。

このように常に顧客を起点とする同社のモノ作りとサービスが、「TOHNICHI」ブランドへの揺るぎない信頼につながっており、同社の技術力とサービスのさらなる向上に結びついている。



お客様のためのサービス拠点「トルクセンター」