



当社の凄い人材と底力と関係性のご紹介
～これからの和広商會を考える～

2024年7月1日
株式会社和広商會



1. はじめに

和広商会「凄い人材と底力と関係性のご紹介」作成にあたって。

当社は、昭和57年の創業から43年目を迎えました。地元広島で愛され、地元に貢献する企業を目指して長年歩んできました。

先日、当社が保有している力は何で、これから和広商会はどこに向かうべきかを全社員で討議しました。

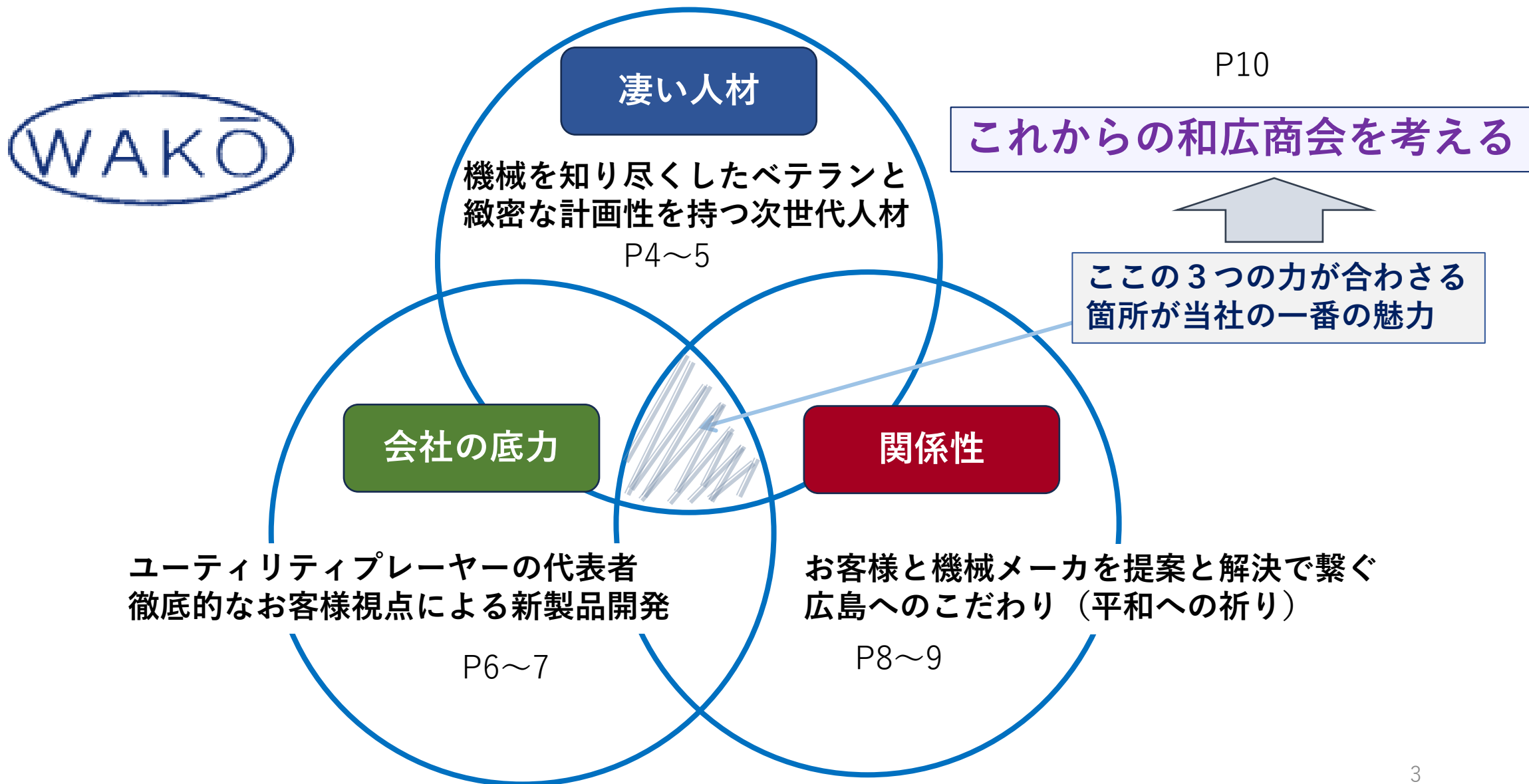
その結果、「目に見えにくい無形資産（知的資産）」が当社の「力の源泉」であるという結論になり、その力をまとめました。当社に興味のある方には、是非読んで頂きたい、そんな小冊子に仕上がりました。

なお、この小冊子は客観性を持たせたいため、中小企業診断士で知的資産経営報告書のスペシャリスト吉原伸二氏に作成を依頼しました。

皆さんが、この小冊子に少しでも感銘を受けて頂ければ、この上もない幸せを感じ、冒頭のご挨拶とします。

代表取締役社長 久保英範

2. 当社の力の3つの源泉



3-1.

凄い人材

背中で語る機械を知り尽くしたベテラン

機械の不具合箇所は経験と対話で特定する

販売機と金属検出機を知り尽くした男 喜種（きだね）

販売機は来店客が購入商品を選択する大切な機械だ。もし機械が壊れた場合は、急ぎ修理する必要がある。そんなプレッシャーの中、喜種は機械の不具合箇所を経験と対話で特定する。経験は理解できるが対話？ 喜種は言う、**機械の動作音を聞くと、どの部位が悲鳴を上げているのかが伝わるんだよ。**機械と対話を楽しんでいる、喜種の背中はどう語っているかのようだ。孫とよく遊んであげている喜種は、**機械も大切な孫のように**思うからこそ対話も出来るのだろうか。



機械を知り尽くした喜種



孫と遊ぶ喜種、仕事の厳しさはそこにはない

森安の証言 喜種さんの口癖「まだまだ先を見て勉強中」

3 - 2 .

凄い人材

緻密な計画性を持つ次世代人材

お客様の笑顔に喜び、納得感を大切にする

緻密な計画で広域に渡るお客様にいち早く対応出来る男 森安

和広商会のお客様は主に中四国に渡る。新規の販売機設置からメンテナンスに至るまで、いち早く対応する事が求められる。そんな中、**森安の計画緻密性は群を抜く**。設置や修理の段取り織り込みは勿論されているが、想定外の事も発生する。しかし、森安には殆ど想定内のようなのである。時には喜種と一緒に、時には一人でお客様の対応を図るが、効率的な設置手順や修理の流れ、お客様の営業時間を考慮したスケジュール設定など頭の中でシミュレートしている。彼はいう、**お客様の喜ぶ顔が見たいんです**。時には、お客様の設定ミスが原因なのに怒られることもあります。しかし、**原因や対応方法をきちんと説明すると、納得してくれて、以前にも増して信頼してくれるんです**。森安から学べる事は多そうだ。



販売機を運ぶ森安
今日もいい顔してる！

久保の証言「ふとした時の表現がよくて、お客様からも仕入れ先からも好かれる」

4 - 1 .

会社の底力

ユーティリティプレイヤーの代表者

当社がすべき事や新製品開発のヒントが貰えるとウズウズする

常にお客様に向かっていく代表 久保英範

和広商会代表 久保英範、何でもこなせるユーティリティプレイヤーである。代表として経営をきりもみする一方で、現場に駆けつけて販売機の設置から修理、プレゼンにプラント機器の見積まで、彼に出来ないことはない。久保は言う「私はただお客様と接する事が好きなんです。**お客様と接している中で、企業の経営課題解決の観点や新製品開発のヒントを貰える事もある**」。

前頁の森安が語る「代表は全体をいつも見渡して、

知らず知らずに社員が成長出来るように配慮してくれている」

そんな経営的采配もプレイヤーの一つかも知れない。

もっとお客様と世の中の動向に目を向けていきたい」

ユーティリティプレイヤーの裾野は更に広がりそうだ。

休日は大いに
リフレッシュ
タイラバ仕掛け
大当たり！



顧客と談話中の久保



4 - 2 .

会社の底力

徹底的なお客様視点による新製品開発

お客様の更に先のお客様が何を欲しがっているかを考える

アイデアの元となる
4 コマ漫画 出発の原点

全員で新製品を考え、全員で紹介していく



和広商会は常にお客様との対話と世の中の動向を冷静に見つめ、**新しい発想を形にしていく**。そのひとつが、「**売切型**」から「**レンタル型**」への**販売形態の変更**である。従来の売切型は、販売機がお客様の資産になるため、更に高い機能を持つ新型販売機に直ぐに切り替える事は難しい。しかし、レンタル型だとその時のお客様の商売のやり方にあった販売機に切り替えやすく、切替コストも低くなる。いま着手しているもののひとつが、**キャッシュレス対応**である。これは現在使っている販売機を買い直す事なく、追加機器で対応出来る代物である。代表の久保は言う「**お客様の更に先のお客様が何を欲しがっているかを考えると、おのずと答えは出てくる**」この先も何が出てくるか、楽しみである。

5 - 1 .

関係性

お客様と機械メーカを提案と解決で繋ぐ

お客様の困りごとの根っこを押さえて期待を超える提案を

導入機械を確認、提案が本当によいのかを問答する 存（たもつ）

和広商会のもう一つの主力事業である**プラント機械部門**。
お客様から電話やメールで相談が入る。昔導入したプラント機器は
四半世紀以上前のものもある。置き換えから修理、新規相談に至るま
で存は電話とメールを駆使し、**お客様と機械メーカを取り繋ぐ**。存は
語る「**お客様が抱えている困り事は一見すると同じように見えても、**



電話対応中の存



愛娘とツーショット 江田島第1術科学校にて

解決策が違う事も多々あるんです」。電話で話しをする
存を見ていると、頭の中は「**顧客の物づくり現場が広
がっている**」ように見える。きっと顧客の期待を超える
提案は、何かを懸命に探した結果から
来ているのであろう。



5 - 2 .

関係性

広島へのこだわり（平和への祈り）

千羽鶴を作るって、こんなにも大変だったんだ

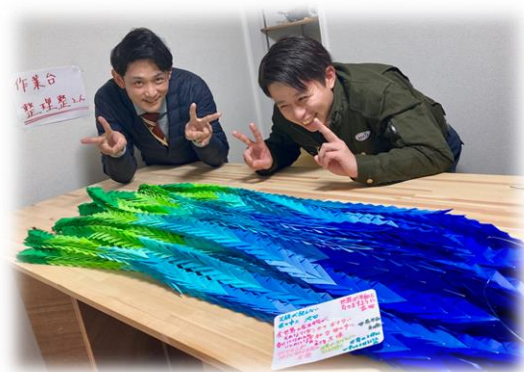


全員で折った千羽鶴を平和公園に毎年奉納する

和広商会の和広は「広島に平和を」から来ている。広島は長崎とともに原爆で苦しんできた街である。「私どもの世代は原爆を直接体験した年齢ではない。でも、千羽鶴を折ることで少しでも当時の苦労を想像し、平和の有難みを感じる事は出来ないだろうか？そう思って始めた。

実際にやってみると、千羽は思いのほか時間がかかった。また、糸を通すのも慣れず苦労した。多くの人が千羽鶴を奉納している事自体は凄いことなんだ。これからも全員で続けてみよう。

全員で千羽鶴を奉納



何とか千羽鶴出来ました

6. これからの和広商会を考える



アイデアは部屋で出てきたものではない

「ゲット・アイデアルーム」のある和気あいあいとした会社

和広商会には「ゲット・アイデアルーム」という部屋がある。直訳すると「**発想を得るための部屋**」である。月に1～2度、誰かが決めたテーマを元に新しいアイデアや困っている点の解決策を話す時間を設けている。先の新製品開発はこの中から生まれたとも言える。しかし、皆が口を揃えて言う

「**アイデアはこの部屋で議論して出てきたものではない、普段の仕事やお客様との対話を通じて生まれてきたものだ！**」と・・・。



一枚の模造紙を前に議論中・・・

あたかも「**get the idea from customer**」
～お客様から発想の原点を頂く～
とでも伝えたいがごとく！



7. おわりに

本報告書をまとめる中で「凄い人材」と「会社の底力」と「他社との関係性」を改めて整理し直しました。その中で分かった事として、一人ひとりの逸材がどんなにお客様の中に入り、そして可愛がってもらっているかでした。

また、常日頃のお客様との会話や接点が、新しいアイデアを生み、今後の和広商会の将来を支えている事も大いに理解出来ました。従業員の皆には、心から感謝を述べたいと思います。

私が代表を引き継いだ際に、常に誠実な態度やお客様に寄り添う姿勢を心がけてきましたが、私が教えるよりずっと皆が先を進んでいる事に深く感銘を受けた次第です。これに甘んじず、社会やお客様のために、今後も成長を果たしていく次第です。

最後になりましたが、本冊子作成に尽力頂いた吉原伸二氏にも厚く御礼を申し上げ、ご挨拶とかえさせていただきます。

代表取締役社長 久保英範