

# (株)トノックスを訪問して



なめかわ  
神奈川大学経営学部行川ゼミナール

訪問日：2014.8.1

活動支援：神奈川大学国際経営研究所

## トノックス ～顧客満足と効率の両立～

経営学部（201203664） 浅倉 駿

今回の株式会社トノックス(以下トノックス)への訪問は私にとって新鮮な体験でした。

企画・設計から製造、整備まで一貫した体制を持つことで顧客の詳細な要望に応えられる「ワンストップ・サービス」や、特種車の生産に応じて生産ラインを自由に変更するような工夫など、対応力の高さに驚きました。

しかし、最も驚いたのは手渡された書類に記載されていた主要取引先でした。民間企業から警視庁や国土交通省といった官公庁まで混在し、数も多いので実際に全ての取引先からの受注を工場内で処理できているのか疑問に思いました。

そこで担当者の方に話を伺うと、「企業から毎期に受注されることは少なく、全ての取引先と常に取り扱っているわけではないため、処理できている。しかし、それ故に車両の注文数量が不安定になりやすいのでトノックス側から受注を獲得することもある。受注を獲得するには、購入する物品をネット上で公開している国や地方自治体を社員が調べ上げ、売り込みに行く手法を用いている。」と、返答されました。他にも毎期の取引を成功させて事業を継続的に実現させるために、営業担当の社員が顧客の要望を聞く際には「難しい」「やったことはない」「初めてです」の三つの言葉は禁句とし、仕様書に記載されていない外塗装の程度は顧客が満足しない場合やり直すなど顧客満足を第一目的とした工夫に感心しました。

また、「ワンストップ・サービス」の側面として、一社につき営業社員一人の割り当てや商談を一回で決める、どんなに難しい仕事でも一泊で戻ってくることを規定した「ワン・ワン・ワンサービス」を推進しており、良い効率が顧客満足を構成するための不可欠な要素となっていることに気付きました。

このように顧客満足と効率を両立させている点を素晴らしく思う一方で、このビジネスモデルは社員の努力なしでは成立しません。社員として努力するのは当然ですが、前述した取引にあたっての負担を考慮すると、正直に言って社員を大切に扱っていないのではないかとさえ考えてしまいました。

しかし、誤解は昼食時に晴れました。私の対面に座った担当者の方が連勤している社員に有給を取るよう勧告していることやパートにボーナスを与える制度があるのを笑いながら話し始めたからです。こうした労いがあるからこそ、社員が積極的且つ自発的に職務に励むのだらうと思いました。

## トノックス ― 企業訪問をして

経営学部 (201203235) 西村 有

普段は入ることのできない「モノづくり」の現場を見て回ることができ、非常に興味深く、良い経験ができました。

企業の方に直接お話を伺うなかで、顧客のニーズに対応すべく、今までに培ってきた知識・経験と高い技術力をふまえた、企画・設計から製造・整備までの一貫体制こそが「トノックス」の持つ強みの一つであると知りました。

また、「協力企業は概略、何社ですか？」という質問をさせていただき、その際「毎回（決まって）協力してもらってメーカーはない。」とのお答えでした。

顧客の要望に添った製品を創るためには、その時々でアルミを扱うメーカーが必要であったり、鉄板を扱うメーカーが必要だったり、そのスタイルは様々だそうです。それが製造現場、モノづくりの実態だとわかりました。

それに加えて、受注が様々であるため、トノックス社内においても継続した仕事・作業はないとお話でした。

この企業訪問（工場見学）の中でも、私はこの点に関して非常に興味深く思いましたが、このモノづくりへの取り組み方がトノックスという企業が持つ強みであり、他社とは違う競争力を作っているのだろうと思います。

トノックスという企業のアイデンティティは、まさに独特な企業体制にあるというのを今回の訪問で知ることができました。



## トノックスを訪問して

経営学部 (201203703) 棚橋 一真

今回、(株)トノックスに企業訪問をして、座学の授業で学ぶことだけでなく、実際の企業の活動を見学してより詳細な企業の実体像を知ることができました。私は大学の講義で経営の効率化等を学んでいますが、製造業の効率化については今まで考えたことがありませんでした。そのため御社の企画・設定から製造、整備までの連続した流れを生かすことによって顧客のニーズに最大限に応える「ワンストップ・サービス」には驚きました。

また、工場見学では特種車の加工（改造）工程を見る機会があったのですが、まず目に飛び込んできたのは金属板を切断したり溶接したりしている工場の従業員の方でした。私はほぼ完全にラインが機械化されているのだと思い込んでいましたが、それに反して手作業が多く特種車の品質の高さは従業員の加工技術によって支えられていることが改めて実感できました。

現在、日本の町工場が誇るニッチな技術が世界に改めて注目を浴びつつあります。単なる製品の「モノづくり」では人件費の安い発展途上国には負けてしまうかもしれませんが、技術の高さで日本が勝負できる点は数多く残されているのではないかと思います。

今回の企業訪問を通して自分自身に対して思うようになったことなのですが、私は、そのような独自性のある技術を十分に活用して日本企業が世界に対抗できるようなビジネスモデルを、今後社会の一員として活動する中でじっくりと考えていきたいと思っています。

今回の体験は私にとって多角的な視点を与えてくれた貴重なものとなりました。



photo

左から 浅倉、丁、西村

## 株式会社トノックスへの企業訪問

経営学部 (201203703) 田所 大地



私は8月1日に、株式会社トノックスに企業訪問に行かせていただきました。普段、ゼミナール活動においてマーケティングを学んでいるため、実際に会社の方々の生の声を聞くことができたということは私にとって貴重な経験になりました。短い時間でしたがその中でも特に印象に残っていることは、トノックス社が行っている「ワンストップ・サービス」の取り組みについてです。これは顧客に対して、また社員に対しての取り組みであり、別名「ワン・ワン・ワンサービス」と言うそうです。

一つ目のワンは「お客様に対して1人で営業に行く」。二つ目のワンは「商談は一回で決める」、三つ目のワンは「どんな難しい仕事でも一泊で帰る」というものです。これは企業の効率化を図るため

に行われているそうですが、しかし、私はこのような明確な取り組みこそが、企業全体で同じ方向を向いて活動していくためには重要なのだと感じました。

この他にも、実際に車が一から作られている様子などを見学できたことはとても勉強になりました。この経験を今後、就職活動やその他さまざまな場面で最大限生かしていけるようにしていきたいと考えています。

貴重なお時間とお話しありがとうございました。



photo  
左から田所、棚橋

## 株式会社トノックス企業訪問の感想

神奈川大学行川研究室研究生 (201491011) 丁 文

**要約：この度は、お忙しい中にお時間を作って頂きありがとうございました。私は留学生として初めての企業訪問です。普段は聞くことのできない特種、特装車両の設計、製造の話や独特なレーザー計測技術など、これから日本で経営学をさらに勉強していくにあたって大変役に立ちます。また、現場見学を通して、貴社のお客様のニーズに応じて、技術を磨きつつあることに感動させられました。**

我很荣幸能够参加贵公司的企业访问。通过本次的企业访问我对于日本企业的经营模式也有了更深一层的理解，了解到了我们在日常生活中接触不到的，从书本上学习不到的很多知识。首先通过贵公司的介绍让我更深的了解到，贵公司不只是单纯接受固定企业的委托加工、制作业务，同时自主研发技术，让企业在激烈的竞争中掌握自己的优势，比如贵公司自主研发的隧道激光测量系统，将莱赛射线安装在测量车辆上，进入隧道照射并将数据传输至电脑，技术人员通过对数据的研究分析，来判断隧道有无损伤。这一技术得到了认可并广泛应用。通过工厂参观，又让我了解到了机械化流水作业的工作效率，以及为满足不同顾客的需求将各个加工制作区域划分，进行不同的作业。最后我们在员工食堂用餐，员工食堂非常的干净整洁，午餐既便宜但却丰盛可口，让我们体会到了贵公司对于员工的人文关怀。

本次的企业访问让我学到了许多知识，在成为一个美好回忆的同时也为我以后的学习带来了非常大的帮助。最后非常感谢贵公司在百忙之中给我们提供了这样一次学习的机会，祝愿贵公司蓬勃发展，日盛一日。

# 企業研究 (株)トノックス

なめかわ  
神奈川大学行川ゼミナール <3年:浅倉・田所・棚橋・丁・西村 (50音順)>

TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX

設立年：1950(昭和25)年10月

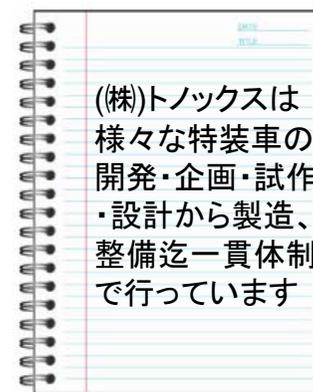
資本金：3億3千万円

代表者：取締役社長 殿内荘太郎

従業員：約290名

所在地：神奈川県平塚市長瀬2番6号

TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX TONOX



# (株)トノックスの「過去」「現在」「未来」

過去

日産車体株式会社の関わりの中での

バランスのよい選択と集中の企業運営

◎ ポイント → バランスのよさと的確性

>>> トノックス社に見られた「的確さ」の項目とは <<<

自己分析 先見性 意思決定 時期 選択と集中の配分

# (株)トノックスの「過去」「**現在**」「未来」

現在

主従関係からの ”**時代に推された形で**“ の脱却

ニッチ市場での製品展開から

先駆的技術を有する企業への道を進む

◎ポイント → 地震や事件なども含め、  
劇的で急激な時代(社会)変化を  
検知し、対応できるかが鍵

# (株)トノックスの「過去」「現在」「未来」

未来

いかに現在を維持し、発展を遂げていくか？

◎ポイント → 新たな市場(=使用場所、納入先含む)  
新たな製品群、製品ライン

- ・革新技術でなく組み合わせや応用技術の方がリスク／費用小
- ・リスク回避指向は必要&賢明(例:中国への進出予定なし)

## 教訓

# ピンチのあとにはチャンス

➤ トノックス社のこれまでの足跡から学べるのは

## 《ピンチのあとにはチャンス》

➤ チャンスを生かすのが経営陣

ワン・ワンサービスなど、目的の明確な経営実践を  
遂行する経営陣の、今後の新たな展開策に期待できる

確認

## 維持・成長の鍵は「備え」

➤ トノックス社の**可能性**のいくつかを確認しよう

- ・時代的優位性
- ・技術面、市場需要面でのポテンシャル
- ・立地上での獲得物

現在、一般的に工業団地は現有区画の増大に関しては自由度小  
その点、トノックスは土地取得面でチャンスを得た

➤ **チャンスのあとにはピンチも**

- ・自社のポテンシャルを生かし、未来につなげ、企業の継続的成長へ  
可能性とともにリスクも踏まえて、まだ来ぬ明日への備えが重要

## 分析

# 地元企業としてのポテンシャル

- トノックス社は、昔から稼働している歴史ある企業
- 地元とのつながりは本来、大きい
- 工業団地の企業は帰属意識が薄い傾向があり得るが  
アイデンティティを高めれば、存在基盤を強固にできる
- 施策関連の面でも以前からの立地企業は有利なので、  
それを活用して**存在力を強化**していく

## 結論

# 未来につなげていくためには

- 行政／コミュニティとのつながり が重要なワンポイント

行政は地元企業を、税収面以外にもブランド資産と  
位置づけてサポートをしていけば**WIN-WIN**が実現

コミュニティも「ニッポンのモノづくり」に  
頑張っている企業として知ること、  
**住民も企業も**双方とも地元への愛着が強化されていく

