

# BCP策定でお客様の信頼に応える — 株式会社ダイワハイテックス —

## 全国の書店と歩んだ36年（企業概要）

株式会社ダイワハイテックスは、1978年に業務用包装機械の仕入販売で創業する。1980年、ある書店主が口にした書籍の包装ニーズを契機に、独自開発した書籍包装機械と包装資材の製造販売を開始し、今や国内フィルム包装機市場でシェア90%を誇っている。現在では、書籍包装機等を提供する「BOOK事業」を柱に、万引き防止システムを提供する「セキュリティ事業」、通販用緩衝材包装機等を提供する「物流システム事業」、コンビニや図書館に書籍保護機械を提供する「コンビニ・図書館事業」を展開し、書店事業をトータルソリューションで支える専門メーカーである。

製品分野では、コミックシュリンカー、包装資材、防犯カメラ、防犯ゲート、物流用バブルシート包装機、通販用集積包装機、卓上フィルムコート機、書籍用テープ貼付装置まで幅広く手掛けており、顧客のニーズに合わせた開発を行う国内でも有数の創造力と開発力を誇るニッチトップメーカーである。

創業以来「お客様第一」と「人まねしない独自性の追求」をモットーにお客様の利便性を高めるチャレンジングな製品開発と、お客様に寄り添ったきめ細かなアフターサービスに傾注し、真に顧客目線に立った事業活動を行っている。



本体外観



本社に集まる「お客様の声」



コミックシュリンカー

## お待たせしないメンテナンス対応

当社のコミックシュリンカーは、あらかじめ宅配便での配送を想定して3つのパーツに分解できるように設計してあります。これは、故障時の迅速な対応を可能にする工夫です。故障の連絡を受けた際には、すぐに代替機を宅配便で送り、折り返し返送いただいた機械を当社で修理しています。

当社の製品を必要とするお客様をお待たせしないこと、業務を停滞させないことが一番大切なことだと考えています。



猫の手包装応援サービス

## 売ることより、売った後が大事

書店の新規・改装オープン時には、短時間で大量のフィルム包装をする必要があり、猫の手を借りたい程の忙しさです。そこで行うのが「猫の手包装応援サービス」。連絡を受けると当社の社員が応援用の機械を携えて無償で書籍包装の手伝いに出向きます。

時には泊まり込みになることもありますが、困った時に必要とされる生涯パートナーでありたいと考えています。

## BCP策定に取り組んだ理由

2011年3月の東日本大震災では、お客様である多くの書店が被災した。そこで震災翌週には現地に社員を派遣し、お客様の事業が1日でも早く再開できるように様々な支援活動を行った経緯がある。この経験を機に、全国の5,500店を超えるお客様の信頼に応えるためには、自社の事業継続を真剣に考える必要があると痛感した。そこでBCPについて調べてみたのだが、大変さゆえについつい後回しとなり、飲料水の備蓄程度しかしていないのが実情だった。今回、板橋区の簡易型BCP策定支援の存在を知り、既存の資料をファイリングするだけの簡易なものであることに興味を持った。また、社内に分散している資料を一か所に集約すること自体に意義を感じ、板橋区簡易型BCP策定に踏み出すことを意思決定した。



株式会社ダイワハイテックス  
代表取締役  
大石孝一

## 策定にあたり特に注力した点

現在、東京本社の電話が不通になった場合には、大阪営業所に自動転送されるようになっているため、東京本社の事業復旧までの顧客対応や修理対応は大阪営業所で行うことになっている。そのため、今回は以下の通り、従業員の安否確認と製袋拠点の分散化に注力した。

- ・従業員連絡先一覧に、家族の第二位までの連絡先を併記し、一枚のシートで家族の安否確認まで行えるように整備
- ・スマートフォンからもアクセス可能な自社グループウェアに設けられた「従業員状況」のプルダウンメニューに「安全です」の項目を追加し、外出先からも即時に安否確認が取れるように改良
- ・現在、製袋用フィルムを仕入れている中国の工場で製袋加工まで行うことを検討

今後は、全従業員が集まる毎年5月の全社会議の際にBCP訓練を行い、併せてBCP文書の更新を行うことを決定した。訓練を継続することで万一の事態に備えたい。

## BCP策定の感想・効果

BCP策定に取り組むにあたっては、その必要性は感じながらも非常に難しいイメージを持っていた。今回、板橋区からの協力により、形に出来たこと、そして板橋区から認定を受けたことは、大変大きな自信になった。

また、BCP策定の過程で現在の中核事業について繰り返し考える機会を得た。これによりBCPに留まらず、経営課題の優先順位づけが明らかとなり、更なる成長を目指して新たな取り組みに着手する良い機会となった。

BCP策定が完了したことにより、取り組みが終了したのではなく、これから本格的な活動のスタートだと認識している。全国のお客様の信頼に応えていくために有事の対応を常に検討し準備を怠らないように努めたいと感じている。

今後、更に板橋区内や全国にBCP策定企業が増え、お客様の安心に真摯に向き合う企業が増加することを願っている。



グループウェアの安否確認メニュー

事業者情報	
事業者名	株式会社ダイワハイテックス
本社所在地	板橋区坂下1-34-27
設立	昭和53(1978)年 3月
資本金	6,000万円
従業員数	51名
代表者	大石孝一
Tel	03-3558-8131
URL	http://www.daiwa-hi.co.jp