

RENTAL

The Corporate
Magazine
of SATO Group

Magazine

AI

Working
Together

れんたいの

サトーグループ創業80周年記念 特別号



-社員のストーリーでひも解く-

Powered On Site

Powered On Site /

Slogan お客様の現場(On Site)への深い洞察が、プロフェッショナルリズムを磨き上げていく。目の前の課題一つ一つに向き合い、解決していくことで洗練され、現場から世界を**動かす力**を生む。豊かさ
と持続性が調和する**未来に向けて挑む**。スローガンにはその情熱と意志が込められています。

Design 価値創造の源となる「On Site」を力強い書体で強調。
SATOロゴと同じ角度の**スラッシュ**は、**勢いや活力、未来へ挑む姿勢**を表現。



CONTENTS

- 01 サトーグループ 新スローガン
- 02 創業80周年のご挨拶
- 03 「あくなき創造」の80年
- 05 特別企画 社員のストーリーでひも解くPowered On Site
- 15 withコロナ、私たちができること
- 17 変化を喜ぶ社風を育む独自の仕組み「TEIHO」
- 18 拠点一覧・編集後記
- 19 SATO TOWN すごろく

RENTAI No.342

サトーグループ
創業80周年記念 **特別号**

「れんたい」とは？
二つ以上のものを結びつらねること。

社内報「RENTAI」は、サトーの源泉は「人」という大前提に立ち、①社員一人一人をつなぎ、②過去の経営トップおよび社員が築き上げてきた企業理念、社風、歴史を継承し、③世界をつなぎ、人と会社を元気にし、ともに進み、成長していくことを主目的に発行しています。

おかげさまで、サトーグループは2020年11月、創業80周年を迎えました。

長年にわたってご愛顧いただいているお客さま、お取引先のお客さま、当社の永続的な発展を支えてくださる従業員の皆さん、そして多くのステークホルダーの方々へ心より感謝申し上げます。

当社の歴史は、埼玉の小さな工場から始まりました。発明家であった創業者の佐藤 陽は、世の中の課題に対処する数々の商品を送り出しました。

木材が不足した1940年代には竹を利用して輸送箱をつくる機械を、小売業が急成長した60年代には店頭に並ぶ商品一つ一つに値付けするハンドラベラーを、POSレジスターが普及した80年代には、商品をレジで識別するための世界初となる熱転写方式バーコードプリンタを開発しました。

その原動力となったのは、目の前のお客さまの“困った”を、モノづくりを通じて「何とかして差し上げたい」という思いと、社でもある「あくなき創造」の精神です。以来、当社のDNAとして脈々と受け継がれています。

現在は世界に拠点を広げ、90を超える国・地域でビジネスを提供するようになりました。モノづくりを強みとしながらも、さまざまなモノや人にIDや状態の情報をひも付ける「タグging」を通して、その動きを可視化し、お客さまの現場課題の解決やサプライチェーンの最適化に貢献する「自動認識ソリューション」に主力事業も変わりました。

それでも社員一人一人が、お客さまの目線に立ち、努力を惜しまず、創意工夫していくことが当社の価値創造のよりどころであることは変わりません。

2020年、新型コロナウイルス感染拡大という未曾有のパンデミックは、社会・経済全体の流れを大きく変えました。デジタルシフト、集中型から分散型の働き方、サプライチェーンの再構築といった、さまざまな変化に迅速に対応することが求められるwithコロナの企業活動において、自動認識ソリューションや現場のデジタル化が生み出す価値はますます高まっています。

非接触でリアルタイムに人やモノの情報が表示され、それを活用できる仕組みの構築や、オペレーションの自動化など、現場に精通した私たちだからこそ、できることはたくさんあると考えます。

そんな志を世界に表明すべく、この節目の年に、企業スローガンを「Powered On Site」に刷新しました。

最前線の現場でお客さまと併走し、ビジョンに共鳴するパートナーとともに、愚直に、しかし果敢にイノベーションへの挑戦を続けてまいります。

81年目の新しい一歩を踏み出すサトーの未来を一緒につくる皆さんへ。

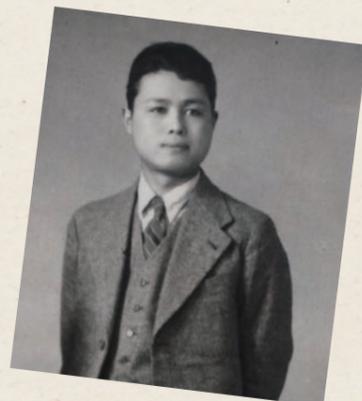
CEO 創業80周年のご挨拶 MESSAGE



小瀧 龍太郎
サトーホールディングス株式会社
代表取締役社長兼CEO

「あくなき創造」の80年

当社の歴史は、1940年に創業者の佐藤 陽が竹製の組立箱を製造したことから始まります。その後、社会の変化や技術の進歩とともに、当社はおよそ20年ごとにビジネスモデルを変革してきました。時代と社会に合わせて変化を遂げながらも、一貫してこだわり続けているもの—それは、社是「あくなき創造」の精神です。「人も企業も自らの啓発によって世に役立つことが使命である」との考えから、一致協力し、創造力をもって仕事をすることを重んじる価値観は、これからも変わることはありません。



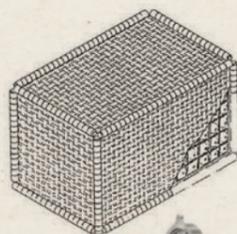
創業者の佐藤 陽

1940-

▶ 創業期

● 機械による省力化

この時代、大きな荷を送るには、主に木製の梱包資材を使用していました。戦争の影響で徐々に木材が不足。そこで当社は、竹材を編んだ輸送用ケースを作り、さらにその竹製の箱を量産するために多くの竹加工機を発明し、特許を取得しました。また当時、新聞を配達するための梱包は全て手作業で行われており、大変な重労働でした。この作業を省力化させることを目的に、当社は結束機を開発します。この機械は日本の大手新聞各社や駅弁製造業、さらには国の主要機関にも導入され、当時の運送業に変革をもたらしました。



当社の創業者であり、発明家の佐藤 陽が開発した商品は数多く、左は、1943年に特許出願した竹製の「仕組籠」、下は竹材加工のために開発した「丸竹分割機」

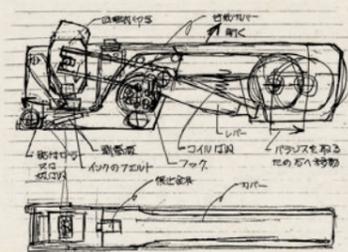


お買得品
1980円

ハンドラベラーで
印字した値札ラベル

● 可変情報のひも付け(タギング)

日本は高度経済成長期を迎え小売業が発展。消費者が手にする食品や日用品の種類も量も増えました。今では見慣れた「集中レジ(店舗内の一角にレジが複数設置されている)」で清算するシステムが採用されたスーパーマーケットが台頭し、全商品に値段情報を付ける必要が生まれました。かねてより値札付け作業の負担を軽減させたいと機械化を模索してきた当社は、「ハンドラベラー」を開発。1962年に販売を開始しました。値札や賞味期限などの可変情報を商品にひも付けるこのハンドラベラーこそ、あらゆるモノにIDなどの情報をひも付ける情物一致=タギングという当社の中核事業の出発点になりました。ハンドラベラーは瞬く間に日本中で広まり、後には世界に輸入され、人気を博しました。



「ハンドラベラー」を開発した佐藤本人による手描きのデッサン。当時は「携帯式価格印字添付器」と呼ばれていた

1960-

▶ 情物一致を軸にビジネスを開始

1980-

▶ 情物一致 革新的な商品

● バーコードと自動認識*

スーパーマーケット市場の成長に伴い、小売業の総合情報システムであるPOSシステム(販売時点情報管理)が導入され商品情報を識別できる「バーコードラベル」の発行が急務になりました。計量メーカーなどが感熱プリンタを上市しましたが、熱や光によって、数日で印字が薄くなるという欠点がありました。そこ



バーコード
入りラベル

1981年発売、
世界初の熱転写方式バーコードプリンタ「M-2311」



で当社は1981年、試行錯誤の末に、耐久性が高く、高品質のラベルを小売や卸・製造事業者で発行、貼付することが可能な熱転写方式バーコードプリンタ「M-2311」を世界で初めて開発することに成功します。また、プリンタ用のラベルも自社で製造。これを足がかりに、アパレル、物流、製造、食品、ヘルスケアといった各業界の用途に合わせた各種プリンタとラベルを提供しながら市場を広げていきました。お客さまの現場における正確性と効率性向上に貢献する当社の自動認識事業の始まりです。

*人を介さず、機器により自動的にデータを取り込んで内容を認識すること。

2000-

▶ 情物一致 ソリューションbiz

複数のタグを一括で
読み取ることができるRFID。
読み取り業務が軽減できる



● 自動認識ソリューションの進化

ITの進展で、モノの動きの管理が高度化。現場データの収集が重視され、当社は、ハードウェア、ソフトウェア、サプライ、保守をトータルで提案する「自動認識ソリューション」を強化。RFID、音声認識など新たな自動認識技術も取り入れ、現場プロセスの合理化とサプライチェーンの最適化を加速させていきました。さらに遠隔サポートで予防保守を行い、ダウンタイムを最小化するIoTを実装した世界初のラベルプリンタ「スキャントロニクス CL4/6NX-J」を2015年に発表。プリンタからプリンティングソリューション提供への変革を果たしました。

世界初のIoT実装
ラベルプリンタ「ス
キャントロニクス
CL4/6NX-J」。遠
隔サポートで予防
保守が可能に



2020-

▶ IoT時代の価値創造

● お客さまの最適解を共創

技術革新や新たな環境・社会課題の顕在化により、あらゆるビジネスが常に難しい経営判断に直面しています。不確実性の時代を、的確な意思決定によって生き抜くために、データに基づく洞察が重要な意味を持ちます。当社はお客さまの現場で課題を解決してきた「最前線の現場力」を活かして、戦略的パートナーとともに「自動認識」+「自動センシング(人とモノの状態)」による「IoTソリューション」を高度化させ、お客さまの最適解を共創していきます。そして、その先にある社会的課題を解決し、持続可能なより良い世界の実現に貢献します。





特別企画

-社員のストーリーでひも解く-

Powered On Site

Contents

- 01 歩かせないおもてなし
空港で「ファーストクラス」な位置測位サービス ……P.07
- 02 「食品ロス」課題に挑んだ
サトーフランスのラベルソリューション ……P.09
- 03 あくなき改善でソリューションの底支え
生産拠点の地道な取り組み ……P.11
- 04 究極のストレスフリー
最新ラベルプリンタの開発ストーリー ……P.13

当社が目指すのは、良いモノを作るだけでなく、「知見」「技術」「サービス」の融合で、お客さまが実現したいことを叶える「コトづくり」。私たちにとってコトづくりの起点となるのは「お客さまの現場」です。新しい企業スローガン「Powered On Site」は直訳すると「現場駆動の」「現場を動力源とした」という意味になります。現場の洞察から発想し、お客さまのビジネスの成功や、社会のお役に立てるイノベーションに挑戦していく。そんな決意が込められています。かつて、お客さまの現場の「困った」から、モノづくりの着想を得た創業者のDNAは、コトづくりに励む社員の中に今日も受け継がれています。





歩かせないおもてなし 空港で“ファーストクラス”な 位置測位サービス

モノや人に情報をひも付けるタギングによって
新しいおもてなしを——。
日本航空株式会社(以下、JAL)様、
株式会社野村総合研究所(以下、NRI)様と当社の3社は、
共創して新しいお客さまサービスを誕生させました。
同じ価値観を共有してサービスをかたちにした
3社の挑戦ストーリーをご紹介します。

※掲載内容(所属団体、役職名等)は取材時のものです。



▲高級感漂うラウンジ内。テーブルの配置もゆったり

成田国際空港JALファーストクラスラウンジ専用アプリ「JAL Lounge+(プラス)」

「JAL Lounge+」は、あらかじめお客さまご自身でスマートフォンにダウンロードして使用できるアプリ。ラウンジ内のどこに座っても、位置測位のテクノロジーがお客さまを検知。アプリから注文したメニューをスタッフが配膳してくれるという画期的なサービスです。



◀アプリ未使用のお客さまには、注文時にBluetoothビーコンをお渡し。同サービスの利用を可能にしました

特別な空間だからこそ、一人一人に寄り添うおもてなしをデジタルの力で実現。

JAL様は、付加価値の高いサービスや機能性に優れた設備の開発に取り組んでいます。その中でNRI様と進められていたのが、お客さまの位置を検知してサービス向上につなげるシステムの開発でした。イメージする高精度の位置測位技術を探されていた時に、ある展示会で当社の位置測位技術がNRIの鈴木求紀様の目に留まりました。「とんでもないものを見つけた!」と即座にJALの松本 恵里香様に話されたそうです。こうして2019年、当社も2社が進めていたシステム開発のプロジェクトに参画することになりました。

3社合同のこの挑戦に、当社からはソリューション事業統括部 平田 和也率いるチームが参加。JAL様の研究拠点「JAL

Innovation Lab」に当社の位置測位システムを設置し、理想とするサービスが実現できるかを約1カ月かけて検証しました。平田は「机上論ではなく、使えるか否かを実感したかった。」「このプロセスは大きかった。踏み出すきっかけをくれた」と話します。JALの松本様も「この期間にラボを訪れた社内(JAL)のスタッフから“これは面白い”“新しい付加価値になるぞ”と高い評価を受けました」と。そこから急ピッチでアプリケーション開発を進めたNRIの鈴木様は「なんとしても、実証実験を開始する納期に間に合わせたかった。スピードと品質。そのバランスに苦労しました」と当時を振り返ります。実装へのカウントダウンが迫る中、細部にわたる検証を繰り返す間にも、プロジェクトチームの挑戦は続きました。そしてついに、3社の思いを乗せた、成田国際空港JALファーストクラスラウンジ専用アプリ「JAL Lounge+」が誕生。2019年12月4日から2020年2月28日まで実証実験を実施しました。



3社鼎談

プロジェクトの裏側



日本航空株式会社
デジタルイノベーション推進部
アシスタントマネジャー
松本 恵里香様

株式会社サトー 営業本部
ソリューション事業統括部
企画・推進グループ 課長
平田 和也

NRIデジタル株式会社
(野村総合研究所グループ)
ビジネスデザイナー
鈴木 求紀様

平田: IoTを用いたソリューションの商用化にはデータ分析や可視化から入ることが多いのですが、今回は、まず位置測位技術を使って、お客さまに新たな体験をしていただくことから始めました。ラウンジでの実証実験は継続中で、挑戦は続いていますね。

鈴木: まさにお客さまがいらっしゃる場でのIoTの実証実験ですから、全てが挑戦の連続! スピード重視、かつ高い品質が求められ、お客さまが使いやすいアプリケーションへのアップデートや、配膳スタッフの負担軽減を図る位置測位画面など、現場の声を受けて常に改善を繰り返しています。

松本: ファーストクラスラウンジでの実証実験というのは大きなチャレンジでした。お客さまにご参加いただきながら3カ月もなんて普通は考えられないですよ(一同うなずく)。ですが、実際にラボで私もシステムを体験して、その精度の高さに“これならば”という確信が生まれました。これまで試したシステムと比較しても“やっぱりいい!”と。事実、お客さまからは驚きや感動の声をいただき、大変うれしく思っています。話題性をつくることもできました。

平田: 通常は壁や天井に露出して電波を受信する位置測位のアンテナを、今回はラウンジの高級感を損なわないよう天井裏に設置する必要がありました。厳しい制限の上に、1席1席ごとの細かな位置が取れるようにしたいとのご要望も加わり、今だから明かしますが、当初、絶対に無理だと思っていました(笑)。

松本: 設置は大変でしたね。ラウンジが閉店するのは夜10時から朝7時過ぎまで。3日間連続で深夜に作業チームに入っていました。

平田: 実際に作業を始めると、天井が低い箇所やスロープがあって位置検知がしばらく苦労しました。何回も受信テストを繰り返しながら、チーム総出で朝まで作業し、最終的にはアンテナ31台を天井裏に設置しました。

鈴木: 位置が取れなくては何もできませんので、そこがやはり一番の山場でしたね。

実はサトーに決める前に、他の数社にも話を聞きました。その中で、サトーに決めたのは、平田さんやチームの皆さんの“真面目さ”。そして、将来的に有望な新技術を押さえていたことです。でも一番は、世界観でしょうか。当社(NRI)のそれや、JAL様の考えとも似ているなど思ったのです。

松本: “顧客体験を変える”ことを目指すという大目的にとどまらず、お客さまに満足していただいた後に、スタッフの業務負担軽減の施策も重ねていく—そういう将来を見据えた価値観が同じなのだと思います。サトーの皆さんは真面目で、要望をきちんと受け止めて検討し提案してくださるので、付き合っていくうちにどんどん信頼感が高まっていきました。

平田: 実証実験という枠組みだったからこそ、振り切って挑戦できた部分も大きいと思います。当社としても先進的な事例であり、参画できて光栄に思います。まだまだ挑戦は続きますが、今後も引き続きよろしく願いいたします。

「満足していただいている」 ラウンジスタッフも実感

お客さまがアプリで注文されたメニューをお持ちすると、「どうして席が分かったの!」と驚きを持って迎えられ、とても喜ばれます。ワンランク上のサービスができていくという実感があり、スタッフのモチベーションも向上しました。



ロイヤル空港高速フードサービス株式会社
空港ラウンジ事業部
JAL ラウンジ成田空港
統括支配人 石部 成樹様



「JAL Lounge+」の機能
ラウンジ空き状況の事前確認
/お食事注文/シャワールーム
予約/スタッフ呼び出し



お客さま位置の確認画面
当社の位置測位ソリューションの強みは、データ収集・最適化(IoTエッジ処理)技術で、高精度の位置情報を即時にアプリへ送信できること。注文したお客さまの位置をスタッフが確認する配席画面にも、この技術が活かされています

「食品ロス」課題に挑んだ サトーフランスの ラベルソリューション

当社は、世界社会への貢献を目的に、「持続可能な開発目標(SDGs)」の活動に沿ったソリューションを展開しています。その中の一つが、「食品ロス」を減らす取り組み。対策が先行している欧州で、高い評価をいただいたサトーフランスのラベルソリューションをご紹介します。

※掲載内容(所属団体、役職名等)は取材時のものです。

食べるためにつくられた食品が失われたり、廃棄され、またこれらを生産するために発生した温室効果ガスも無駄に排出されたことを意味する「食品ロス」。国連食糧農業機構の発表によると、世界の食品廃棄量は年間約13億トンにも上り、問題視されています。フランスでは、消費期限切れなどの理由による食品廃棄が禁じられており、事前に契約した慈善団体に寄付、または肥料や飼料に転用(再利用)することが義務付けられています。違反した場合には罰金が科せられるこの法律は、2016年2月に公布されました。

サトーフランスで営業として働くセリア ブーイアンバルは、大規模展開するレストランチェーン店が抱えていた消費期限管理に関する課題に対し、お客さまとともに考え、現場に即した提案でコンペに勝利。以来、ご要望にあわせ、随時ソリューションを提供することで、お客さまから信頼を得ています。セリアに詳しい話を聞きました。

想像以上に時間と労力がかかっていた、 食材の消費期限管理

食品ロスを減らすには、食材の消費期限を管理し、期限が近い食材を先に使う「先入れ先出し」の徹底が欠かせません。あるレストランチェーン店の品質管理責任者に“お困りごと”を伺うと、期限管理を課題に感じていることが分かりました。お客さまの運用はこうです。まず、仕入れた食材、できあがった製品や半製品を区別し、容器に分けて保管。入荷日、開封日、解凍日、消費期限など必要な情報をラベルに書き込み、容器に貼り付けて管理する。ラベルは、曜日ごとに色分けされており、消費期限を誰もがひと目で判別できるようにしている——単純な作業に思われがちですが、個々の食材すべてに実施しなければならず、想像以上に時間も労力もかかっていたと言います。



Célia Bouyenvat
Key Account Manager QSR
SATO FRANCE S.A.S.

加えて、期限日の算出や、管理ラベルへの書き込みは手作業です。ヒューマンエラーのリスクもありました。「サトーのソリューションがお役に立つのではないか」そう思った私は、当社のラベルとプリンタを使った新たな運用を提案。お客さまに体験いただくことになりました。

お客さまの視点で、 生産性向上を支援する

提案機種は、2インチのラベルプリンタ「TH2」。コンパクトなサイズで、バッテリーでも駆動します。また、商品コード、日付、値段など一般的によく使われる項目がレイアウトされたラベルフォーマットが搭載されているので、初めてのお客さまでも操作しやすいモデルです。さらに、表面の細菌を増殖させないよう抗菌加工が施してあるため、食品を扱うお客さまの現場に最適なプリンタだと考えたのです。

こうして、パイロットテスト(試験運用)が実施されました。お客さまの“お困りごと”である「食材の消費期限管理」は、食材ごとの消費期限をリスト化し、データとしてTH2内で一元管理。分類されたリストの項目にそって選択すれば、TH2が消費期限を自動計算して、ラベルに印字します。ラベルの仕様も工夫しました。これまでは曜日ごとと色分けされた計7種類のラベルで運用されていましたが、あらかじめ7色を印刷し該当の曜日以外は塗りつぶされる仕様とすることで、曜日の違いを1種類のラベルで表現できるように変更。曜日の色はこれまでお客さまが使っていた色を踏襲し、切り替えによるやり難さを軽減させました。

さらに私は、不測の事態に備えて、追跡を円滑にできるよう、ラベルを発行したオペレーターの名前も、一緒に印字される仕様も追加しました。これら一連の作業が数秒で実施でき、自動化されたことで、レストランで働くスタッフの「消費期限厳守」に対する意識も高くなったそうです。当社のラベルソリューションは、生産性の向上に大いに役立ったとお客さまにお喜びいただき、無事コンペに勝利することができました。



ラベルプリンタ「TH2」



実際に店舗で使用されたラベル



社会課題の解決への手応え

その後も、日々複雑に変化するお客さまの“お困りごと”に敏速かつ柔軟に対応する姿勢で、このお客さまのグループ会社と最新機種での別の商談へとつながる道も開けました。受注後お客さまから「期待以上だった」と言葉をいただいたことが、何よりの喜びです。

「食品ロス」は、自身の生活に直結し、社会が直面している問題です。お客さまの現場を起点とした、人やモノに情報をひも付ける自動認識ソリューションで貢献できたことはモチベーションアップにつながり、大きな自信となりました。これからも使命感をもって、お客さまの課題解決と社会のサステナビリティ実現に取り組んでいきます。



あくなき改善で ソリューションの底支え 生産拠点の地道な取り組み



お客様の現場の課題を解決する。それを支える基礎となるのは、当社が提供するソリューションを構成するラベルプリンタなどの商品です。当社の生産拠点では、そこで働く現地社員が、品質向上に継続的に取り組みながら生産活動を行っています。当社初の海外拠点となったSATO Malaysia Electronics Manufacturing Sdn. Bhd. (以下、マレーシア工場)の活動をご紹介します。

※掲載内容(所属団体、役職名等)は取材時のものです。

サトーのモノづくりの考え方

当社はモノづくりの業務プロセスを右のフローで捉え、開発から製造の間を「品質管理」「購買」「生産技術」の3つの柱でつなぐと考えています。この3つの柱には、生産拠点の部門と本社部門にカウンターパートが存在するよう組織構成し、それぞれに本社と各生産拠点が共通に理解する品質管理基準やKPIなどの指標を導入しています。これにより、生産拠点同士、生産拠点と本社部門で視点を共有し、品質維持・オペレーション管理の見直しなどにつなげています。さらに、この部門方針の一元化は各生産拠点間の業務の共通化にまで深化しています。



マレーシア工場の取り組み

1986年、当社は初めての海外進出先として、マレーシアにハードウェアの生産拠点を開設しました。それがマレーシア工場です。ハンドラベラーの生産から始まり、現在はプリンタ生産の中核を担っています。約400人の現地社員はみなマレーシア人。2018年に新工場に移転した現在はサプライの生産も開始している、当社の主力工場です。



マレーシア工場 責任者のコメント

稲垣 大亮
Managing Director

各拠点同士が互いの経験と英知を合わせられるよう尽力しています。

品質向上マインドセットに向けた QCC活動

品質および生産性向上の意識を高めるために、全社員参加のQCC※1活動を行っています。毎年テーマを決め、全社員をチーム編成し、各チームが自ら取り組む内容を決めて提案します。生産におけるKPIと実際の生産データのギャップなどから課題抽出を行い、生産工程や手順などの論理的な改善提案・改善効果の推定※2を行っています。例えば、「アSEMBリ工程において、トレイ上の部品数の過不足を見る化することにより、作業実施の正確性を高めるとともに組み立て時間を約4分の1へ短縮できる」「製品の検査器具・装置の配置を変えることにより、検査時間が月当たり数時間低減できる」といった生産現場に即した提案が行われています。一つのチームに、リーダーから作業員までさまざまなメンバーが入ることによって、品質意識に対するマインドセットや人材育成の底上げにもつながっています。製造担当と購買担当など、複数の部門の社員が同じチームに入ることもあり、通常業務における部門間の円滑な連携にも貢献しています。このQCC活動では、年に1回、優秀な提案への表彰も行い、社

員のモチベーション向上に役立っています。2019年度からはベトナム工場との共同発表会も行い、生産拠点間のQCC活動の情報共有がグループ全体の品質・生産性を押し上げています。

- ※1 職場内で品質管理活動を自発的に小グループで行う活動
- ※2 QCC活動は1年単位で行っているため、改善効果の測定は短期間となり、効果推定にとどまることも多くなっています

“あくなき改善”を目指すTEIHO

マレーシア工場では当社の社是“あくなき創造”を業務に落とし込んだTEIHO(P.17参照)にも全社員で取り組んでいます。1990年代から続けており、TEIHOを通じて「会社をよくするためにできることを考える」という行動が習慣化しています。一人一人が提出したTEIHOをより有効に活用するため、本社で選ばれた提案に対する本社からの指示をフィードバックするだけでなく、有効な提案はマレーシア工場内でも順次実施していくというサイクルを確立しています。また、社員の品質向上・業務改善へのモチベーションを高めるため、個人やチーム単位のTEIHOの表彰活動も充実させています。

現地社員が語る、マレーシア工場の魅力



Mohd Shafiee Ahmad
Senior Manager,
Factory Operation Control Department

蓄えた知識で改善できることが喜び

本社の管理部門と綿密に連携し、需給予測に基づく生産計画立案と出荷の手配を行っています。そこでのコミュニケーションを通して、自分が真のサトーの一員であると実感しています。工場の仲間たちに、情報を正確に分かりやすく丁寧に伝える——これを例外なく徹底して実施するという事は、当社の経営方針「凡事徹底」に通じ、私が担うプランナーとしての仕事にも重要な意味を持ちます。

また、お客さまには単に商品を提供しているのではなく、信頼を買っていただいているのだと社員みんなが意識できるように、“最も信頼される会社になる”というビジョンを共有しています。今、何よりもやりがいを感じるのは、業務改善に関わることです。何かを変えるには、多くの学びが必要ですが、自分が得た知識で自社の未来を変えていけることが、私の大きな喜びになっています。



【オン】サトーのモノづくりを支える自負を持って業務に取り組んでいます



【オフ】仮装パーティの写真。年に1回のパーティは大変盛り上がります

マレーシア
工場
オンとオフ



究極のストレスフリー。 最新ラベルプリンタの 開発ストーリー

品質にこだわる当社の企業精神を隔々にまで反映させたラベルプリンタが「SCeaTa CT4-LX(以下、CT4-LX)」です。その誕生の過程には、お客さまの声に実直に応えた開発者たちの熱き挑戦がありました。

※掲載内容(所属団体、役職名等)は取材時のものです。



その後、部門を超えて どのような話し合いを?

高木:お客さまにとって、どんな機能・性能を実装すれば付加価値となるかということです。操作性を実現するコンセプトとして「ストレスフリー」を掲げましたが、このコンセプトは終始ぶれることなく、商品の設計一つ一つにつながっていききましたね。プロジェクトの始めの時期にプロジェクト名をグローバルで公募して、安価なコンパクトモデルとは一線を画す、「スマートミニ」としました。スマートにはUXの進化という意味を込めています。それを契機に、新しい価値をつくるんだという社内の意識が浸透したように思います。

ナッタウツ:「用紙無駄なし」機能の設計にも苦労しました。以前のモデルは、ラベルセット時に印字開始位置を合わせるため、1枚目のラベルを無駄にしていました。とある現場で、その1枚目を集めて、メモ紙に再利用している姿を見たのです。「そんな思いはさせたくない」と強く思いました。しかし、いざ試作してみると、幅も仕様も異なるラベルに対して同じ動作を実現することは難題でした。現在は改良が進み、機能として実装されています。

高木:ラベルを1枚ごとに管理されている企業さまもありませんから、この機能の価値を感じます。

お客さまのことを考える。その末に 生まれたプリンタの反応は?

高木:世界各地のセールスから、「本当にいいプリンタだ」と言ってもらえたのがうれしかったですね。昨年(2019年)、5拠点(シンガポール、イギリス、ポーランド、アメリカ、ブラジル)で商品説明を行いました。世界市場は価格にシビアですから、新機能が役に立たなければ、「ん?」という反応だったはず。ところが今回の反応は予想以上に良いものでした。操作性の向上や合理化で生産性を上げたいという社会的ニーズは万国共通だったと、あらためて実感できました。

ナッタウツ:開発本部では、あらゆる要求に対し最後までこだわり抜いて実現する姿勢で設計に臨んでいます。商品企画部とお互い本音をぶつけ合ってきた結果、今回の商品が完成し、セールスやお客さまに高く評価していただきました。今後の新商品開発にも、この経験を活かしていきたいと考えています。



ナッタウツ:これ以降は、毎週木曜日に商品企画部と議論を重ねました。現場の声も吸い上げてもらいながら、お互い知恵を絞らだして協議して、機能試作を何度も繰り返しました。



高木:今回、「大型液晶」はコンパクト型ラベルプリンタでは初採用となったのですが、想定外の出来事がありました。当初は前機種のソフトウェアのプラットフォームをそのまま移植しようと考えていたのですが、機種の違いによる影響が予想以上に大きく、GUI※に大きな修正が必要でした。直感的に操作可能な「ストレスフリー」を具現化すべく、開発とセールス、商品企画、そして外部のデザイナーと一致団結して、アイコンのデザインから大きさ、見やすさを細部まで確認しました。大仕事でしたが、結果として非常にユーザビリティの高いGUIになったと自負しています。

※グラフィカルユーザーインターフェース(画面の操作性)の略



Red Dot Award: Product Design 2020を受賞

CT4-LXは、「Red Dot Award 2020(2020年レッド・ドット賞)」のプロダクトデザイン部門賞を受賞しました。Red Dot Awardは、1955年から続くドイツの国際デザイン賞で、過去2年以内に製品化されたプロダクトを対象に選定するものです。造形だけでなく、革新性、機能性、品質、人間工学、耐久性等の基準で審査します。「CT4-LX」は、「高機能とシンプルかつユーザーフレンドリーな筐体デザインを兼ね備えている」(Red Dot Award審査員)点が評価されました。



reddot winner 2020



誰もが直感的に操作できる、「究極のストレスフリー」を目指して開発されたラベルプリンタ。設置しやすいコンパクトボディ、プリンタの状態がひと目で確認できる大型液晶画面を搭載し、多言語表示にも対応しています。

この性能が、これからの基準になる。
SCeaTa CT4-LX
シータ

お客さまのニーズをどう把握して 商品開発に役立てたのでしょうか。



高木:商品企画部では、プリンタを実際にお使いになるお客さまの要望を収集し、現場起点で開発をするよう心がけています。私は2016年にサトーに中途で入社し、最初に手がけたのが、この「CT4-LX」の開発でした。開発に当たっては、企画の段階から現場での使い方を意識して、UX(User Experience=ユーザーが商品を通じて得られる体験)の大きな進化を狙いました。聞き取りを行うと、実際にプリンタを操作している方々は情報機器にあまり詳しくないようでした。業務に習熟していない人でも直感的に操作できるように、「使う人にやさしい」そんなプリンタが求められていると実感しました。

ナッタウツ:開発本部でもよく現場に出向き、感じとったことを設計者目線で商品に反映しています。「使いやすさ」という点では、2014年発売の「CL4NX」で初めてカラー液晶を採用した際に、お客さまから良い反応をいただきました。そこで次は「CL4NX」よりコンパクトに、でも付加価値は同等にしよう、という目標が我々の中にありました。問題はコストです。誰もが簡単に使えて、掃除しやすく、さらに安全性も考慮するとなれば、設計も非常に複雑になります。セールスも交えて目指す方向性を何度も話し合い、今回はサトーにしかできない操作性で勝負しよう、と方針が固まりました。

“まだまだある!” お客さまの現場で知った課題とは?

使う人の要望

ラベルの交換をラクにしたい

そこで!



カバーは大きくガパッと開閉する設計で、手を入れやすく、ラベルのセットを簡単にしました。

設置に関する要望

設置場所を自由に選びたい

そこで!

背面のコネクタ部分が飛び出さない設計でコンパクトに。多様な通信インターフェースを選べるほか、電源がない場所でも使えるようバッテリー稼働にも対応。

プリンタ管理者の要望

多拠点にあるプリンタの資産管理が大変!

そこで!

個々のプリンタの使用状況をクラウドで管理できるサービスを搭載しました。

withコロナ、私たちができること

新型コロナウイルスの感染拡大は、人々の暮らしに甚大な影響を及ぼしています。都市封鎖の影響で十分な収入や食料を確保できないといった問題を抱える人が世界規模で増えている中、サトーではコミュニティやビジネスを支援する活動を行っています。



SATO Europe GmbH
Sucursal En España
(スペイン)



貧困や食料確保などの問題に取り組むマドリッド・フードバンクに、トレーサビリティのソリューションを寄贈しました。



SATO Shanghai Co., Ltd.
(中国)



上海、青島、北京の病院に合計6万枚のリストバンドを寄贈しました。



SATO Techno Lab
Europe AB (スウェーデン)



ソフトウェアプログラムを無料公開している団体の取り組みに賛同し、同団体のプログラムを使って高齢者介護施設の職員用に3Dプリンタでフェイスシールドを作成しました。



株式会社サトー(日本)



感染防止策の実践を促すステッカーを無償配布用に100万枚製造。医療、物流、小売など私たちの生活を支える業種・業態のお取引先様と、約3,000の小中学校に配布しました。

「新しい生活様式」のためのソリューション



SATO America, LLC (アメリカ)



Josh Lindstedt
Product Development,
SATO America, LLC

ひとつのソリューションをわずか1週間で完成させるというのは、私たちにとって初めてのチャレンジでした。まずは社内で導入し、バックオフィス、営業など全ての部門から有用なフィードバックを集め、改良や機能追加を行いました。リリース後も、お客さまや協業先からのさらなる機能向上のためのご意見をいただきました。人が集まる場所ならどこでも使用できるソリューションですので、可能性は無限大です。

「CT4-LX TEMP CHECK」キットは、事業者が従業員、オフィスへの来訪者、店舗へのお客さまなどの健康状態をモニタリングし、その記録を機密情報として安全に保管できるソリューションです。

入場者は、プリンタ画面に表示される健康状態に関する標準的な質問に回答します。システムには、測定した体温も自動または手動で入力され、全ての条件を満たしていればラベル発行が可能になります。ラベルを衣服に貼ることで、場内にいる人は全てチェック済みであることが一目瞭然となり、その施設や職場にいる人全員に安心感を与えます。



Prakolar Rótulos
Autoadesivos Ltda.
(ブラジル)



プライマリーラベル(商品シールなど)を寄贈し、隔離生活中の人々に対する手指消毒用のアルコールジェル無料配布や、貧困に苦しむ方々への食品の提供にお役立ていただきました。



Achernar S.A.
(アルゼンチン)



十分な食事をとれない人々を支援する食堂に食料を提供しているブエノスアイレス拠点のフードバンクに、数度にわたり寄付を行いました。

「TEIHO」とは？

歴史は1976年にさかのぼります。創業者佐藤 陽は日々忙しく、とても一人では経営ができないと思いながら世界中を飛び回っていました。その当時、幹部社員には日報(B5用紙1枚程度)を提出させていましたが、会社が大きくなり、提出者も増えたため、すべての日報を読みきることが難しくなってきました。ある日、新聞の小見出しを読めば、前日に起こったことがある程度分かるように、社内でも同じように把握ができるのではないかと気づき、秘書に日報を三行程度に短く要約するように指示しました。これが「TEIHO」の始まりです。

その後、提出者がさらに増えたため、要約する秘書の負担が大きくなりました。そこで、提出者本人がはじめてから三行で報告する方式が本格的にスタート。提案の「提」、報告の「報」から、

「TEIHO(提報)」と呼んでいますが、正式名称は「会社を良くする創意・くふう・気付いたことの提案やその対策の報告」です。現在、全社員は各々の現場で直面した課題やお客様の声、市場情報などを基にした提案を、独自のシステムを使って提出します。秘書室と他部署から選出された約10名のスクリーニングメンバーが、日々、約2,000件の提報を30~50件に絞りこみ、経営トップに提出。その後、経営トップから担当部門、社員に指示を出し、改善活動につなげていきます。

社員一人一人の小さな気づきとそこから生まれる小さな変化、この繰り返しがまさに経営の原動力となり、社内における変化の源泉となっています。以下では実際に改善した活動を2つご紹介します。

事例①

先日関西支社でSOS*に関する勉強会が実施され、導入までの手順を初めて見ましたが、非常に煩雑な印象を受けました。情報システム部を持たないお客さまでも、SOSが接続可能なネットワーク環境かどうか、簡単にチェックできる診断ツールがあれば、導入までの敷居は低くなります。提案します。 *SOS(SATO Online Services)…プリンタの安定稼働を提供する当社独自のクラウド型保守サービス。

#お客さまの使いやすさ #SOS #診断ツール

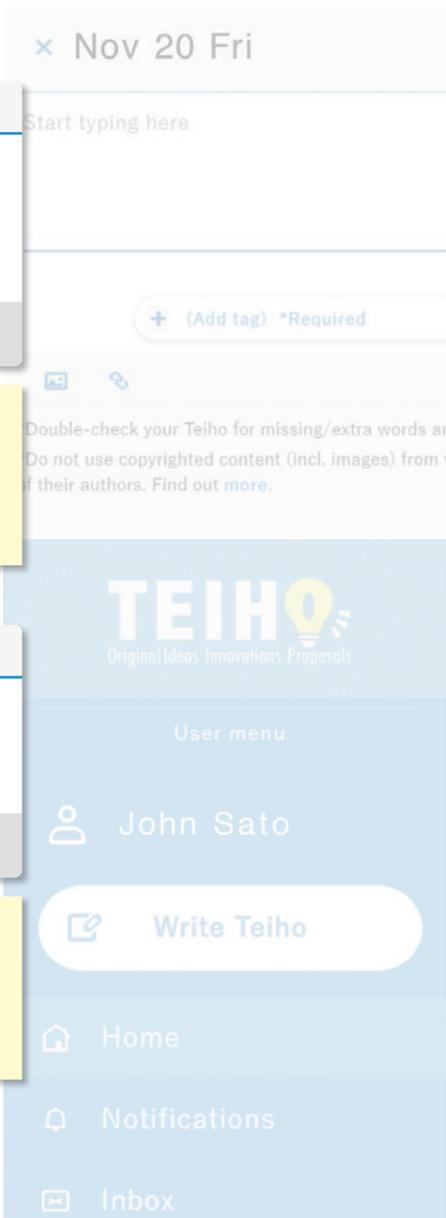
改善結果 お客さまのネットワーク環境で、SOSへ接続できるか判断できるツールを開発、SOSのウェブページに公開しました。このページ上で、お客さまへの導入案内、技術サポート、必要な確認が迅速にできるようになりました。SOS導入の際のお客さま対応がスムーズになり、加入率向上にもつながっています。

事例②

ISO14001(環境マネジメントシステムに関する国際規格)を取得しているお客さまより、「プリンタの梱包に入っている緩衝材が多すぎる」とのご指摘をいただきました。環境に配慮した納品の仕方が求められています。改善を提案します。

#お客さまの声 #環境への配慮 #プリンタの梱包 #プリンタの緩衝材 #ISO14001

改善結果 衝材を多用しているラベル自動貼り付け機の新機種を中心に見直しました。特にサイズの大きな機器は、これまでの木枠梱包からボックスチャーター便での納品に切り替え、廃材ゼロへ。チャーター便を使用しない機器では、緩衝剤(ソフトロン)、またはダンボールの折り込みなど、お客さまが再利用できる資材を採用します。



拠点一覧 (2020年9月1日現在)

欧州

- イギリス
- イタリア
- オランダ
- スイス
- スウェーデン
- スペイン
- ドイツ
- フランス
- ポーランド
- ロシア



世界27の国・地域に拠点を構え、
90以上の国/地域でビジネスを展開

アジア

- インド
- インドネシア
- 韓国
- シンガポール
- タイ
- 台湾
- 中国
- 日本
- フィリピン
- ベトナム
- マレーシア

米州

- アメリカ
- アルゼンチン
- ブラジル
- メキシコ

オセアニア

- オーストラリア
- ニュージーランド

サトーグループ公式Webサイト

日本サイト

<https://www.sato.co.jp/>



グローバルサイト

<https://www.sato-global.com/>



[グローバル対応/英語のみ]



twitter.com/satoholdings



linkedin.com/company/satoholdings/

編集後記

最後までお読みいただき、本当にありがとうございました。また社内報「RENTAI-れんたい-サトーグループ創業80周年記念 特別号」作成にあたり、ご協力いただいた皆さまに心から感謝申し上げます。サトーグループが創業80年を迎えた2020年は、この「RENTAI」にとっても発刊から40年の節目の年でもあります。当時は国内の社員とその家族をひとつに結ぶことが目的でした。時は流れ、喜ばしいことに今日では世界中に仲間が増え、英語併記も始まり、各国・地域の記事が増えるなど多くの変化がありました。記念特別号の今号では、開発、製造、販売に携わる社員が登場し、新しいスローガン「Powered On Site」に込めた思いを、個々のストーリーを通してひも解いています。ページをめくりながら、80年目を迎えた当社の「今」、そして「人となり」を感じていただけたら幸いです。

(RENTAI編集チーム一同)

表紙デザイン

過去2年の「RENTAI」の表紙をつないでいくと、2020年度末の号で一つのデザインが完成します。



RENTAI-れんたい- サトーグループ創業80周年記念 特別号

発行 サトーホールディングス株式会社 広報室 《お問い合わせ》 grp-koho@sato-global.com

さいごに Enjoy!
サトータウンまで
次ページをご覧ください

SATO TOWN すごろく



当社の商品・サービスは、さまざまな場面で活用されています。
 製造工場や物流倉庫、小売店から病院、企業のオフィスまで。
 そんな場面をすごろくにしてみました。
 ゲームを楽しみながら、「意外と身近な存在なんだ」と
 気付いていただければ幸いです。



GOAL
 これであなたもサトー通!

宛名のラベル
 昨日注文した商品がもう届いた!
1つ進む



食品表示ラベル
 カフェで朝食。
 食品の消費期限、原材料、アレルギーの情報はラベルでちゃんと確認。
1つ進む



無事に退院
3つ進む



ケガで入院(涙)。
 手首にはサトーのリストバンド
【1回休み】



RFID在庫管理
 3時間かかっていた棚卸が、RFIDならばたった10分に♪
ちょっと一息。1回休み



プライマリラベル
 新発売の商品。その顔となる商品シールやPOPのシール。販促のお手伝いもサトーです。
1つ進む



バーコード/RFIDを使った照合システム

この患者さんには、この薬。
 照合すれば間違いなし。
2つ進む



サトーは今年80周年。
 知らなかったの?
【スタートへ戻る】



リネンタグ
 水につけても大丈夫なRFIDタグで、洗濯もOK。ユニフォーム管理もラクラク。
1つ進む



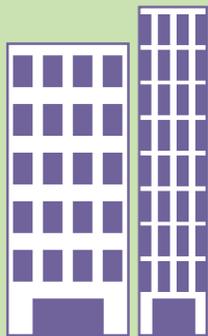
お値引きラベル
 このお惣菜、半額になっているから2つ買っちゃおう!
1つ進む



あれ?ラベルどこいった?と思ったら店長のおてこに発見!
【3つ戻る】

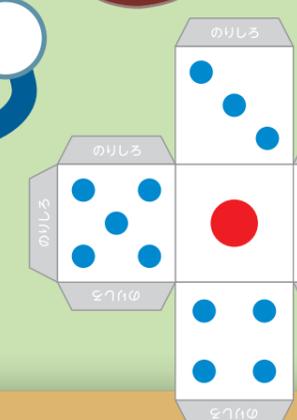


体調記録管理
 さあ仕事だ! 入館時の体温チェックも問題無し。
1つ進む



クラウド型予防保守サービス

サトーの保守サービスは、トラブルを事前に察知してお知らせ。
2つ進む



サイコロを作ってゲームを
 Let's PLAY!

自動ラベル貼り付け機
 たくさんの製品へのラベル貼り。すいすい作業が進みます。
2つ進む



RFID社員証
 しまった! 社員証を忘れた。
【5つ戻る】

