

持続的成長の原動力

サトーグループの自動認識ソリューション

バーコードやRFIDなど、自動で情報を認識、入出力するための「自動認識技術」を駆使してモノやヒトに情報をひも付け(タギング: Tagging)、トレーサビリティや資産管理など、多様な業務を現場で支えるのが「自動認識ソリューション」です。

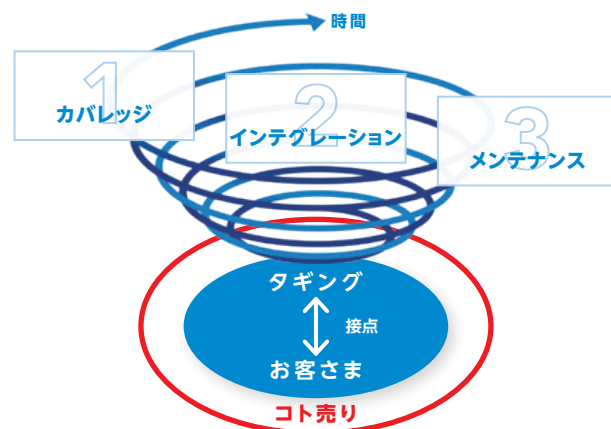
事業ドメイン「タギング」

「自動認識ソリューション」の原点であるモノやヒトに情報をひも付ける「タギング」は、お客さまが必要とする情報を適切に取得できる自動認識技術、被着体の材質や形状に合ったラベルなどの選定、それらの付け方、運用に合わせた読み取り方法、集めた情報を上位システムにつなげるタイミングなどを考慮する必要があります。それゆえ、一朝一夕にできるものではありません。タギングは、サトーグループが創業以来、試行錯誤を繰り返しながら積み重ねてきた経験と実績から成り立っており、他社が真似できない、模倣困難な独自の立ち位置です。



タギングによるお客さま接点の維持が「現場力」を磨き続け、好循環を創出する

タギングを行うには、お客さまの現場の状況や、オペレーションを広く深く知ることが求められるため、お客さまとの接点を生み出します。これが、課題解決アプローチである「コト売り」によって強化されてお客さまとの信頼が深まり、パートナーとして課題の解決を支援し続けるという好循環を創出しています。この循環を通して、サトーグループの「現場力」①カバレッジ、②インテグレーション、③メンテナンスが磨かれます(☞P.33)。



Voice

お客さまの課題を解決できた時は、本当にやりがいを感じます。

私はHoReCa業界*のキーマンマネージャーとして、主に既存のお客さまへの対応と新規用途開拓を担っています。

私たちはお客さまの現場に赴き、会話の中で課題を発見し、その課題を解決するソリューションを提供する一すなわちコト売りで、現場力を磨いています。コト売りは、商品を単体で販売するモノ売り中心の競合他社との差別化を可能にしています。私たちはお客さまの顕在化したニーズとともに、潜在的なニーズも発見しています。その結果、どのソリューションがお客さまの課題を解決し、より多くの価値をもたらすかの知見を蓄積することができています。

サトーの仕事の醍醐味は、現場に赴き、お客さまにお会いし、さまざまなソリューションを提供することです。お客さまの課題を解決できた時は、本当にやりがいを感じます。

*ホテル、レストラン、カフェ



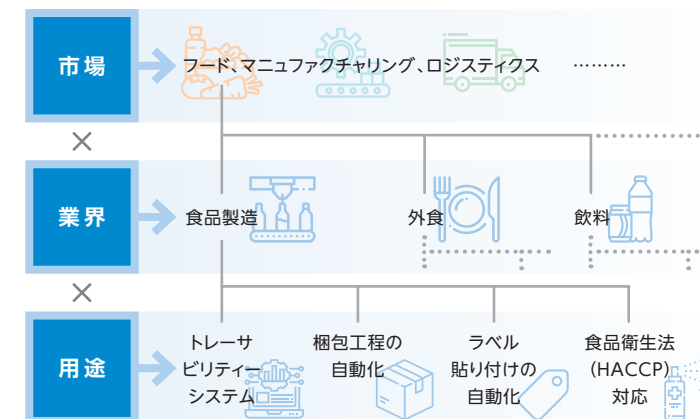
Key Account Manager, HoReCa
SATO France S.A.S.

Célia Bouyenva

現場力の3要素

当社を選び続けていただくお客さまにサトーグループが恵まれるのは、私たちが現場力という強みをもとに最適解を提供できるからです。その現場力は、これまで、現場データを収集するビジネスモデルを通じ、長い時間をかけて培ってきました。私たちはこの現場力を3つの要素に分解して定義付けており、それらを日々磨いていくことで、「現場起点の自動認識ソリューション」をさらに進化させていきます。

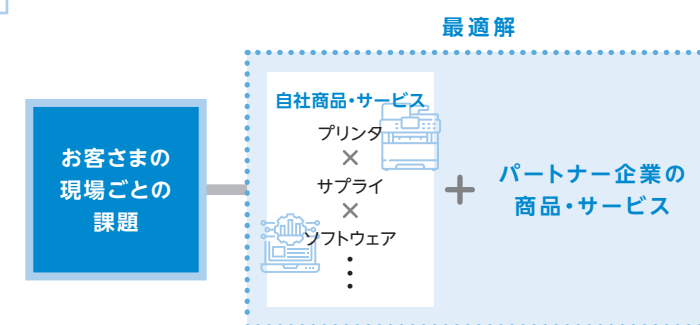
1 カバレッジ —あらゆる業界の現場知見



多岐にわたるお客さまの市場・業界・用途に関する知識の蓄積

お客さまの現場ごとに、オペレーションや情報をひも付けるべき対象は異なります。私たちは広範な市場・業界の多岐にわたる業務プロセスや課題を自らの目や耳で確かめ、理解することで、改善・改革の提案を行ってきました。それによって得た知見を活かして、現場ごとの用途に最適なタギングの解を提供しています。

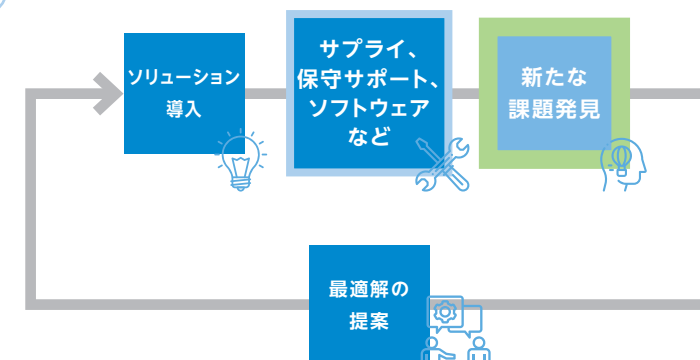
2 インテグレーション —組み合わせによる最適解の創出力



組み合わせによる新たなソリューションの創出

課題解決のためには、自社の商品やサービスにこだわられません。お客さまの現場との接点を通して、お客さま志向のモノづくりを極めていくとともに、私たちとは異なる強みを持つパートナー企業と協力し、各々の商品やサービス、技術を組み合わせることで新たなソリューションを創出しています。

3 メンテナンス —お客さまの現場の継続的な改善力



継続的な商品・サービスの提供によるお客さまとの長期的な信頼関係の構築

ソリューション導入後も、安定して稼働すること、そして運用のしやすさまでを考え、商品やサービスを継続的に提供しています。このお客さまとの長期的な関係のもと、継続的に課題を発見し、お客さまの現場を改善しています。