人と中小企業をサポートする

MIESC 三重県産業支援センター
Mie Industry and Enterprise Support Center

MIESC
ミエスク

2014 春号 Vol.52

特集「地域に根づき、全国に広げる技術力」
~工夫を重ね、ブリトロ供給日本一企業へ~
尾鷲物産株式会社

MIESC活用術 +1
あなたのビジネスのご相談、
「三重県産業支援センター」でお受けいたします!

リレー企業訪問 究極の企業を追って
株式会社四日市事務機センター

MIESC NEWS
知財総合支援窓口の活動状況について

連載 MIESCビジネス講座
魅力的な商品とは −消費者満足のHM理論−

ズームアップコーディネーター
〜戦略産業雇用創造プロジェクト編〜

地域のちから
−地域資源を活用したビジネスの創出−
(みえ地域コミュニティ応援ファンド助成金活用事例)

リレー企業訪問
究極の企業を追って

株式会社 四日市事務機センター

**有限会社富士クラッチ工業所
藤村専務より推薦**

「佐野社長の魅力は、目標達成に向けて決して諦めることなく取り組むその姿勢。常にお客様目線で行動され、特にトラブルなどへの迅速な対応で高い信頼を得ています。また、商品知識や技術の向上にも積極的で社員教育も行き届いています。仕事への熱い情熱と家族や社員さんへの温かい思いやりを併せもつ人です」

佐野 智成社長

株式会社四日市事務機センター

1974（昭和49）年、先代佐野幸男社長（現会長）が四日市市石塚町でガリ版刷りや青焼き複写機などの事務機を販売する会社として創業。以来、オフィスのOA化により複写機や事務機など、関連機器の販売やメンテナンスにフィールドを広げて着実に成長。「販売した商品は責任をもってアフターサービスをする」ことをモットーに、官公庁をはじめ、地元企業など3000社以上もの得意先を擁する。現在、キヤノンや京セラ、理想科学工業など、大手メーカーの販売会社として、パソコンなどのIT機器やオフィス機器のハードとソフトの販売・メンテナンス、LANやシステム構築までトータルに応える企業として知られている。特に、国内大手のキヤノンの機器販売・サービスで県内トップの業績を誇っている。

社長就任を目指して父の会社に

「とにかく早く社長になりたかったですね」

昭和49年生まれの39歳。２年前に社長に就任した佐野智成社長はいう。

智成社長は、22歳で大手ＯＡ機器メーカーに就職。４年間、営業職として勤務した後、同社に入社した。

当時、社長である幸男社長の強力な営業力が会社の業績を伸ばしていたが、入社してみるとそのやり方はかなり厳しいものに感じたという。

さらに、見積などの書類もすべて手書き。業務効率も高いとはいえないものだった。

「いいたいことは山ほどあった」はずだが、智成社長はぐっとこらえて、それから３年間黙々と働き、実績も上がり始めた頃、ようやくそれまで感じていた改善点を口にしたという。ところが、「それはお前が社長になったらやればいい」という答えだった。

ならばと智成さんは、幸男社長はもちろん、社員にも認めてもらえるようになろうと業務に邁進。入社３年後、営業課長になるとそれまであまり活発ではなかった営業ミーティングや打ち合わせなどを実施するなど、社内のコミュニケーションの円滑化と組織力アップに取り組むなど、それから少しずつ改革を進めていった。

社長就任の高いハードルを越えて

幸男社長に「社長就任を直談判」したのは２０１０年のこと。しかし、そこには大きなハードルが待ち構えていた。

それは、キヤノンのＯＡ機器の販売会社のクラス分けで全国レベルの優秀企業である「キヤノンのゴールドコースへの昇格」。それまで、地域レベルの優秀店であるシルバーコースで上位にいた同社にとっても易しい目標ではなかったが、販売台数や顧客満足度などのポイントで評価される高い基準をクリア。１年で目標達成を果たした。

「さあ、これで社長就任か」と思いきや、「これを２年続けてこそ本物だから」とさらなる課題が突きつけられた。

「正直、ショックでした。でも、確かに１年だけのことならまぐれということになってしまうと気づいて…。また前を向いて頑張りました」

社長就任は、その翌年の２０１２年のこと。２年連続で目標をクリアした後の全社員が参加する恒例の新年会で突然発表された。そして、この年もゴールドコース達成はもちろん、優勝を飾った。こうした取り組みを支えたのは、「お客様のことを第一」に考えて日々懸命に業務に励むスタッフがあればこそ、と佐野社長は感謝しているという。

「いつも時代の前にいる」企業を目指して

社長就任前から社員教育や組織力強化など、さまざまな取り組みを進めてきた佐野社長だが、クラウドシステムを活用した情報システムを業界に先駆けて導入した。

これは、スタッフ全員がタブレット端末や携帯電話、パソコンを通して顧客情報はもちろん、トラブルの連絡などの情報をリアルタイムで共有できるシステム。トラブルへの迅速な対応や業務の効率化を実現するとともに苦情も含めたお客様の声などの情報も一元化し、顧客満足度の向上、さらには社内コミュニケーションの円滑化も図り、スタッフのモチベーションアップにもつながるという。まさに、「いつも時代の前にいる」という同社のモットーを具現化するシステムで、導入以来さまざまな業種の企業からの視察が絶えないというほどの評判になっている。

こうした取り組みもあって同社は、キヤノンのサービス部門に特化したコンテストでは最高位のトリプルＡランクで全国11位、中部地区では第１位を獲得するなど、三重県下No.１の企業に成長した。

「地場で育ったスタッフが地場のお客様のパートナーとしてサポートすることが当社の強み。これからも技術力や人間力を高めて必要とされるスタッフ、企業でありたいと思っています」

これからもスタッフとその家族のために、「お客様に必要とされる会社」であり続けるべくどんなに高いハードルでも前向きに挑む佐野社長の目は未来を見据えている。

デモカー

販売やサービスで数々の賞を受賞

ショールームで

クラウドを使った情報システム

株式会社四日市事務機センター
四日市市日永西2丁目18-7
TEL：059-346-5411

同社の強み「技術力」

お客様のもとへ複写機をデモ