



右・中/毎年、夏祭りや新年会は、社員と家族を招いて盛大に開催。さずなづくりの2大イベントだ
左/グループ企業になったネットワークトップアシスト社

顧客の信用と信頼を勝ち得て 永続的な取引関係につなげる

また同社では、人材育成の一環として、評価の機会をつくることにも注力している。「私が常々考えているのは、社内に褒める文化を醸成させたいということ。それぞれの社員を褒め、主役にする事で、モチベーションが高まるからです」

「お客さまからお叱りを受けた社員に対して、他の社員の前で責任を追及するのが目的ではありません。なぜなら、同じ失敗は誰にでも起こり得るからです。問題点があれば、みんなで共有することで同じ失敗を防ぐことができる。おかげさまで、最近の問題よりも、お客さまからの褒めの声が増え、アップされることが多くなっています。こうした地道な積み重ねによって、企業はより良く成長していくのだと感じています」

加えて、各社員が自ら得意な分野の旬なテーマを見つけて20分間の研修を企画するのも、同社の特徴的な取り組みだ。

「パソコンに詳しい社員が『お客さまに受けるパソコンテクニック100選』と題した操作テクニックの研修を行ったことがありました。この研修では自身、仕事のやり方が変わるような便利な機能を知りました。個々の社員が得意分野を生かした研修は、仲間が講師になるからこそ、みんなが熱心に耳を傾ける。社内のコミュニケーションの活性化にもつながっています」

「事務機の販売は、社内外の多くの方とのつながりやきずなを得られたかどうかが問われます。営業担当がお客さまから得た信用によって新規開拓し、その後は営業のアフターフォローや業務スタッフの電話対応、さらには技術スタッフの修理対応によって信頼をつかむ。信用と信頼を勝ち得て初めて、永続的な取引関係へとつながるの

とは別に、社員同士が業務上で助けてもらった際の「お礼」の言葉を掲載する評価項目を設置。普段はあらためて掛け合うことのない言葉が社員の励みになり、結束力が深まっているという。

独自の研修や評価の制度を設けて人を育てるのは、「お客さまに必要とされる会社になるため」と言い切る佐野社長。そんな同社が目指すのは、お客さま先でトラブルが生じた際の「救急車よりも早い対応」だ。クラウドシステム導入後は、顧客のトラブルを瞬時に全社員に伝えることで、直接の担当でなくても一番近くにいる社員がお客さまのところへ駆けつける習慣を全社員で意思統一した。その結果、修理などのスピードが飛躍的に増すとともに、社員同士が互いに助け合うチームワークの強化にもつながっている。

株式会社 四日市事務機センター

オフィス関連のハード、ソフトなどを販売・修理・保守・管理やインターネット環境、LAN環境、ASPの提案・構築、システムサポート、リース・レンタル事業、中古販売。

- 本社/
三重県四日市市日永西2丁目18番地7号
 - 設立/1974年1月
 - 資本金/1000万円
 - 従業員数/24人、グループ37人
- <http://www.yj-c.co.jp/>



株式会社 四日市事務機センター

「社員全員が主役になれる環境をつくり、
地域から必要とされる会社へと育てたい」

代表取締役社長 佐野智成さん

クラウドシステムを活用した 研修制度で人の力を伸ばす

1974年に三重県四日市市に本拠を構え、創業以来、事務機の販売一筋に歩みを続けてきた「四日市事務機センター」。キヤノンマーケティングジャパンのビジネスパートナーとしての歴史は40年を超える。2011年には、初代社長の子息である佐野智成さんが2代目社長に就任。「人材が成長してこそ、企業も成長する」と語る同社長が、就任以来徹底して取り組んできたのは、人材育成だ。まず行ったのは、クラウドシステムを活用した研修制度。研修といっても講師の説明を社員が一方的に聞くものではない。得意先からのトラブルの情報が入れれば、電話を受けた社員がクラウド上にアップ、リアルタイムで全ての社員に自動的にメールが送られる。問題が持ち上がるとすぐにトラブルの理由を考え、改善策を全社員で丁寧に話し合うのが、同社が



キヤノンマーケティングジャパンが実施する保守サービス店の評価制度「PSP」9年連続AAA(トリプルエー)を受賞