

JEWELRY

自然に人が集まってくる。
そんな会社をつくりたい



全てはお客様のために

創業以降の歩みをお聞かせください。

当社は1974年1月1日に誕生し、45年が経ちました。創業者である私の父・佐野幸男は、将来事務機の業界が伸びると見込み、会社を興しました。私がメーカーでの修行を終えて当社に入ったのが2000年です。当時、当社の年商が約5億円だった中、父だけで約4億円も売上を出していましたので、父の先見性の鋭さと営業力の高さが窺えます。

私が入社した当時は入札案件がメインでした。しかし三重県には中小

のメーカーやその下請け会社が多いこともあり、徐々に民間企業へのアプローチを増やしていきました。今では売上構成は民間が8割で官公庁が2割になっています。

2010年に私が社長に就任し、現在に至っています。三重県に拠点を置く大手メーカーの業績が良く、市況は絶好調です。三重県民は給与水準が全国6位と高く、四日市では家を建てる人も多くいます。そうした環境が追い風になり、弊社の業績は好調に推移しています。

会社経営で大切にしていることは何ですか？

当社の事業の本質は、お客様のお困りごとの解決をお手伝いし、お客様に喜んでいただくことです。コ



応接室のショーケースには、メーカーからの業績をたたえる楯が多数並べられている。四日市事務機センター様の営業力の高さを物語る

ピー機からパソコン、タブレットPC、オフィス家具に至るまで、仕事でご入用のものがあれば何でもご提供するよう努力します。また、それらの故障や不具合があれば、どこよりも早く駆けつけ、ご対応するよう心掛けています。

日々の活動にはクラウド顧客管理ソリューション「Salesforce」を活用。全営業社員の日々の活動が全て保存・蓄積されており、誰もがいつでもどこでもタブレットPCから情報を引き出すことができるようになっていきます。お客様は、自社のことをよく知っている担当者を信頼し、仕事を発注するもの。また、ご提案のきつかけになるお客様の些細



営業社員は随時iPadでSalesforceをチェックし、情報共有している

な不満や困りごとは、日々の雑談の中などにヒントが隠されています。それらを集集・集約し全員で共有することで、トラブルが起きた時の迅速な対応やタイムリーな提案ができています。

Salesforceを導入し、すでに10年目になります。当社は恐らく三重県で最も早くSalesforceを導入した企業で、各自がタブレットを使いこなしているためわざわざ集まって販売会議を開く必要はなく、時間を取って面談する必要もありません。このように、仕事については最大限に効率的な環境を整えています。

全てはお客様のためです。当社は、三重県以外の地域では事業を行っていません。「売上日本一」は難しいですが、三重県のお客様に日本一のサービスを提供することはできると考えています。お客様にとって、地元45年の歴史を持つ会社があることは、大きな安心につながるのではないのでしょうか。当社の提供価値でお客様が幸せになることが、当社の目指す未来です。

社員の幸せの追求に
終わりはない

「地域密着」を買われているのですね。

これらの取り組みは、いわゆるCS（顧客満足度）向上の活動に



取材に伺った日は、オフィスの入り口に社員の誕生日を祝うボードが、社員の出産を応援するメッセージも書かれていた



経済産業省・日本健康会議「健康経営優良法人2019」の認定証

なりますが、当社はES（社員満足度）を高める取り組みにも力を入れていきます。当社では、ESと言わず「TFS（Team Family Satisfaction：チーム／家族満足度）」と呼び、「TFS向上推進宣言（126（スイチーム）プロジェクト）」という活動名を付けて取り組んでいます。

かつて当社には、自身や家族が体調を崩してしまい、当社側にそれに対応する制度がなかったために退社せざるを得なかった社員がいました。「こんなことが続いたらならぬい」そう考えた私は、社長就任後、当社をどんな会社にしたいかについて社員たちと膝を交えて話し合いました。その中で出てきた方向性が、

お客様だけでなく、共に働く仲間とその家族を大切にすることをしたい、というものです。ESよりもCSを優先すれば、当然ながらCSは容易に高められます。しかし、それではESはいつまで経っても上がらず社員は疲弊してしまおうでしょう。ESをCSと同じように重視し、社員がより会社と仕事に好きになれば、自然と日々の活動にも精が出て、ひいてはCSも高められるはずです。社員はお客様のお困りごとを解決する、だから社長である私は社員の困りごとを解決しよう———そうのように考え、社員が毎日スキップしながら通勤したくなるような会社をつくるべく、さまざまな施策を実施しています。

お困りごとを解決する、だから社長である私は社員の困りごとを解決しよう———そうのように考え、社員が毎日スキップしながら通勤したくなるような会社をつくるべく、さまざまな施策を実施しています。

TFSの推進は「ファミリー支援プロジェクト」、「家族安心・健康支援プロジェクト」、「チームワーク支援プロジェクト」の3つの方向性で取り組まれ、計44の制度を実施しています。

社長就任後、最初に導入したのが「禁煙手当」です。それまでの喫煙者・非喫煙者にかかわらず、煙草を吸わない人には月3000円を支給しています。その他にも、社員の太り過ぎを防ぐため、体重をグラム単位で買い取る「ダイ得っと制度」などがあり、社員の健康増進を促しています。また、社員の奥様の誕生日に食事代12600円を支給する「奥様バースデイ制度」や、子供の出産当日を含め2日間休暇を取れる

「生まれてくれてありがとう制度」、また独身者が両親に感謝を伝えるため父の日か母の日いづれかに食事代12600円を支給する「生んでくれてありがとう制度」などの家族向け制度もあります。チーム向けでは、Salesforce内で感謝の気持ちを「GOLD」に換えて伝える「Gold Push」などがあり、手前味噌ですが、ユニークな制度が盛りだくさんです。

その甲斐あってか、特に社員と家族の健康支援の取り組みについて、日本健康会議「健康経営優良法人」の認定を2018年から2年連続でいただきました。地元メディアの取材を受けることや講演依頼などをお願いすることも少なくありません。ありがたいと感じると同時に、励みにもなっています。

44制度は全て社員たちと話し合った中から生まれたものですが、他社の取り組みも参考にしています。私は全国の事務機サービス会社を中心に、ユニークな制度を実施している会社を自主的に訪問し、その取り組みを学ばせていただいています。これまでに伺った会社は約80社。在宅勤務やテレワークなどの制度も導入したいと考えていますので、これからも他社訪問を続けます。社員の幸せの追求に終わりはありません。

「三重県で一番の幸せな会社」になる

——コクヨとの連携について、お考えをお聞かせください。

以前、コクヨの「名古屋ライプオブイス」を拝見させて頂いたとき、とても感動しました。コクヨが推進するACWは、当社のサービスの方向性と合致するものです。実は、オフィス家具などをただ販売すること

には抵抗を感じていました。しかし、ACWの概念を導入することで、納入後の使い心地を伺い、「働き方」にまで踏み込むことで次の改善提案につなげることができるようになるでしょう。

そのためにも、まずは自社でACWを実践したいと考えています。当社は今年10月、45周年を機にリフォームと増築を行い、社内をライプオフィス化する予定です。セミナースペースを設けて多くのお客様

にご来社いただくなど、新しい展開を多数考えています。コクヨとはこれからも手を取り合って取り組んでいきたいですね。

——今後の抱負をお聞かせください。

現在、多くの企業が人材不足に悩んでいます。そんな中、当社は若い人が自然に集まってくる会社になっていきたい。また、社員には楽しく仕事をしてもらい、退職する時に「この会社に入って良かった」と

思ってもらえる会社になりたいですね。目標は、「三重県で一番幸せな会社」になることです。

そのためにも、TFSはさらに充実させていきたいと考えています。現在は44制度ですが、ゆくゆくは77制度くらいにまで増えるでしょう。社員が幸せになることで、お客様への良いサービスが生まれます。その思いを、これからも貫いていきたいと思っています。



四日市事務機センター様は地元サッカーチーム「ヴィアティン三重」のスポンサー。三重県からJチームが誕生する日を夢見て、これからも応援を続ける



VOICE

「はたナビ」は、お客様を知る絶好のツール

株式会社四日市事務機センター

山添 浩平様

営業として常に心掛けているのは、「お客様に頼りにされる存在になること」です。パソコンを購入したい時、情報が欲しい時に一番にお電話をいただけるよう、関係性構築に力を入れています。だからこそ、商材やサービスをご案内するにしても、ただ訪問するのではなくお客様にとってプラスになる情報も携えていくようにしています。

ここ数年は「働き方改革」の機運が高まっています。以前はお客様も価格を重視していましたが、家具を入れ替えたことで社内コミュニケーションや生産性が高まることを期待しています。そうした思いにしっかりと応えていきたいですね。ACWの「はたナビ」は、お客様の課題を知る絶好のツール。お客様には「はたナビブック」をご案内していますし、弊社でも自社のリニューアルに際して「はたナビプロ」を実施し、その後のお客様へのご提案に役立てるつもりです。KJMでもACWでも全国屈指の業績を残すよう、これからも積極的に活動します。



コクヨ担当者より

「地域一番店」を目指すお手伝いをしたい

コクヨ東海販売株式会社

営業1部3グループ 主任

上田 陽一

四日市事務機センター様の担当になり、6年以上が経ちました。佐野社長をはじめ、社員の皆様はいつも生き生きと働いておられ、社内はアットホームで活気があります。その熱意は、お客様や地元にも注がれています。ある案件では、進行中に地元の夏祭りが開催され、担当者様は忙しい中だったにもかかわらず、お祭りにも足を運んでいました。



また、某食品会社の工場新設に伴い多くの製品を納入した際は、当社が設計を行い担当者様と二人三脚で仕事を進めました。皆様とのお仕事は常に刺激的で楽しく、またその熱意の強さに私自身も励まされることが多いですね。

今後も綿密な情報連携を継続し、四日市事務機センター様が「地域一番店」へと成長していくお手伝いをしたいと思っています。

「この会社に入って良かった」と退職時に
思ってもらえる会社になりたいんです



株式会社四日市事務機センター

1974年創業。自社で修理も行うOA機器販売会社としてスタートし、お客様と地域への貢献を第一に取り組んでいる。また社員と家族の健康と幸せにも力を注ぎ、44の支援制度を設けている。

代表取締役：佐野 智成

本社所在地：三重県四日市市日永西2-18-7

創業：1974年

事業内容：オフィス関連のハード・ソフト、インターネット・LAN環境、クラウドシステムの提案・構築、システムサポート、リース・レンタル事業、中古販売、AED・セキュリティ、オフィス家具販売 など

従業員数：26名（グループ全体36名）