company profile

FOCUS

フォーカス 株式会社

大阪府大阪市西区九条１丁目27番６号 九条ビル803号室
URL：https://focus-t.co.jp

お客様一人ひとりのために我々がいる どんな相談にも応え、力になりたい

「パーソナルサービスでお客様に必要とされる会社を目指します」――この経営理念のもと、お客様の頼れるパートナーとして共に歩む『フォーカス』。パソコンや複合機といったＯＡ機器をはじめ、物流業者向け機器やソフトウェアの販売・サポートを手掛ける。本日は、タレントの布川敏和氏が同社を訪問し、米山社長の事業方針、譲れない信念を伺った。

――早速ですが、『フォーカス』さんではどういった事業を手掛けていらっしゃるのですか。

パソコンや複合機といったＯＡ機器をはじめ、物流業者様向け機器やソフトウェアの販売・サポートなどを手掛けています。

――それは、幅広いですね。

もちろん、購入・導入後のサポート体制も徹底していますので、何か困ったことがあればお問い合わせいただきたいです。実は、このサポート体制こそが当社最大の特徴であり、大事にしている部分。「パーソナルサービスでお客様に必要とされる会社を目指します」を経営理念としており、すべてのお客様の立場に立ってサービスの提供に努めているんです。「パーソナルサービス」は、ホテルのコンシェルジュをイメージとしてください。

――困ったことがあれば、どんなことでも相談していい、と。

そうです。実際、お客様からは多種多様なお問い合わせをいただいていまして、たとえば「会社の経営状況が厳しいんだけど、行政書士や社労士を紹介してもらえないか」という問い合わせもありました。

――え、そんな内容ですか。普通、OA機器を扱う会社にする相談ではありませんよね。

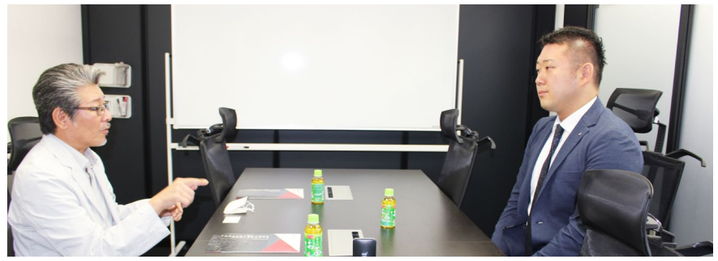
ええ。でも、それで構わないんです。当社としては専門外でも、人脈や伝手を頼って専門家をご紹介し、お客様とお繋ぎすることはできますから。当社のスタンスとしては、どんなお悩みやご相談もまずは聞く。そして、お力になれる方法を探します。当社の利益になるわけではありませんが、巡り巡って返ってくると思うんです。それに、たとえば相談してきたのが家族や友人、大事な人だったら、どうにかして力になろうと、知っている専門家を紹介しませんか。仕事となると、専門外のことにはノータッチというスタンスの方も多いですが、我々にとってお客様は大事な人ですから、当然のことなんです。

――確かに、おっしゃる通りですね。

このスタンスを、当社の営業マンたちには徹底しています。利益さえ上げればいいなら、いくらでもやりようがあります。でも、そうして築いた事業は、長く続かないんじゃないかと思います。今は情報も製品もインターネットを介して手に入る時代。人対人、人とのつながりがどんどん必要ではなくなってきています。でも、当社はアナログなやり方で、お客様とつながっていたい。当社は、ご創業時からのお付き合いであるお客様が多いんですが、時を経て、事業が発展・拡大している会社もあるんです。わずかでも、そこに関わり、役に立てれば嬉しく、我々も共に成長していきたいです。

――そうした姿勢が信頼されるんでしょうね。人との関わりを大事にされるスタンスは、どこかで養われたものなのですか。

前職がトヨタ自動車販売店の営業マンでして、営業マンとはどうあるべきかを徹底的に学びました。私は、そちらの方針を自分のやり方として今でも大事にしているんです。「1年目は車を売るな、まず地域の方々に自分を知ってもらえ」。「あ、米山さんだ」と街を歩けばお子さんからご高齢の方まで、皆さんに言ってもらえるよう、とにかく顔と名前、そしてどんな人生を歩んできたのか、趣味まで知っていただく努力をしました。目的は、車を売ることではありません。どんな会社なんだろうと興味を持っていただき、ご来店いただく。そこでも、商品の話はしません。商品はネットでも調べられますから、私という人間を知っていただくためにお話をするんです。そうして、「この人から買いたい」と思ってもらえる関係を築きたい。ものを売るだけが営業の仕事ではありません。「安く買えるから」ではなくて「この人から買いたい」「この人からなら間違いない」と、人間同士のお付き合いをすることに、営業マンの醍醐味はありますから。



――それはよく分かります。自分も、近所の大型店舗より、昔から馴染みのある地元の店を頼りたくなる。自分にとって、“担当者”って変わらないんですよね。営業マンとしてそこまでの関係を築くには、相当のやる気がなければいけません。

社会全体の流れとして、変わりつつありますよね。大手企業でも歩合制ではなく固定給制度に変更するところが増えているのも、その一つです。一人でも多くのお客様と人対人の信頼関係を築こうと一生懸命になる人も、やらない人も、待遇面がさほど変わらず、いわばやる気が正当に評価されない。本当に熱い想いを持って努力している人間にしたら、やる気をそがれてしまいます。実際、そうした理由から当社へ移ってくる人が多いんですよ。

――お客様への思いや努力、やる気をきちんと評価する会社である、と。

私は入社試験の面接である質問をします。「会社の就業規則で18時終業と決まっているが、17時50分に『パソコンが壊れた。今すぐ来てほしい』とお客様から電話が入った。あなたはどうするか」。会社の就業規則を破ってでも、お客様が困っていたら駆けつける人間、それが私が求めている営業マンです。規則だから翌日にするという答えも間違っていません。ただ、営業マンとして求める人間性は前者なんです。そして、お客様のために奔走したことを、「よくやった」と褒め称える上司、会社でありたいんです。私も、同じ経験があり、会社員として正しい行動だったかは分かりませんが、営業マンとしては信頼され、お客様と長く続く強い関係を築くことができましたから。

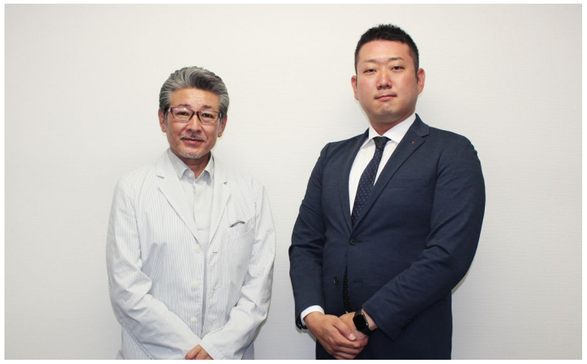
――いや、確信しました。そんな御社なら、今後大きく飛躍されると思います。

若く、熱心な社員ばかりで、今日も朝から営業に回っています。お客様に寄り添いながら、自分たちも一緒に成長していきたいです。

（2020年７月取材）

column やる気を正当に評価したい

▼米山社長を含めて、『フォーカス』の社員は皆、平成生まれ。「今どきの若者、ゆとり世代などと言われますが」と前置きしながら、「土日はしっかり休んで、平日はしっかり働く。努力を正当に評価されたいと熱い想いを持ってお客様のために動く社員が多い」と社長。「やる気を持って頑張る人に応える会社でありたいですから」と給料は歩合制だ。きちんと評価される社風だから、社員たちの士気はますます上がり、夢も抱く。そんな社員たちの努力に報いようと、社長は福利厚生についても独自に取り組む。「社員たちが実際に利用できてこそ、本当の福利厚生であり、意味がある」と、事務所内に自動販売機を設置し、無料で利用できるコインを配布する。社員を大事にするから、社員がお客様を大事にしてくれる。それが『フォーカス』だ。



after the interview

「『まず米山さんに聞いてみよう』と、そんな風に頼れる安心感は絶大だと思います。ご自身も、子どものころにお父様が頼りにしていたディーラーがいたことを今でも記憶しているそう。トヨタ時代には、世代を越えたお付き合いもあったそうで、人の人生に関わることを喜びとしておられる。そのお人柄が、本当に魅力的です」　布川 敏和・談

© 2020 HOUDOU-TSUSHINSHA Co.,Ltd.