

株式会社アグサス

昨日よりも今日、今日よりも明日
少しでもお客様のニーズに
応えていく

株式会社アグサス
代表取締役社長

川井 昇様



全社員が総力を挙げて オフィス用品を拡販

——入賞の要因をどのように分析されていますか。

大きな商談があったわけではなく、日売の地道な積み重ねによるものです。当社は、文具店として創業しましたが、現在の事業の中心はコピー機やプリンタ関連です。十数年前にコクヨの城島さんが担当営業になったことを機に、オフィス家具や文具の売り上げの年間目標を共有し、計画的に拡販に取り組んできたことが、ここにきて増額という結果に結びついたのではないのでしょうか。

「取り組みを始めた当初は、社員から専門部署を立ち上げてはどうか」とい

う意見がありました。が、あえて、県内8000台の保守作業でお客様と信頼関係を築いた約100名の社員が総力を挙げて営業する体制にしました。これこそが、当社の強みを活かすことにもつながりました。また、社内横断組織の一つである「オフィス拡販委員会」が中心となって、需要期にキャンペーンを開催するなど、タイミングを計った攻めの営業にも取り組んできました。

最近では、業種別のフェアを実施するなど、企画の幅を広げています。また、この1年でカウネットの取り扱いも急増しました。とはいえ、8000件のお取引先のうち、オフィス用品のお取引をいただいているのは1000件以下ですから、まだまだたっぷりと伸びしろはあると見込んでいます。

Company Information

株式会社アグサス

愛媛県内で8000台の複合機の保守を担うアグサス様。キヤノン保守サービス顧客満足度調査において全国No.1評価という輝かしい実力で、日常的なクライアントとの接点を活かし、ファニチャーやステーションナリーでも売り上げを急速に伸ばしています。



代表取締役社長 川井 昇

本社所在地

愛媛県松山市六軒家町2番30号

創業 1947年

事業内容

プリンタFAX等の販売およびサポート、情報システム開発、インターネットおよびイントラネットの提案・構築、各種ソフトウェアの販売およびサポート、オフィス用品・オフィス家具の販売、用紙・トナーカートリッジなど各種消耗品の販売、携帯電話の販売、電話・通信回線取次など。

従業員数 139名

——ライブオフィスの取り組みも続けていらっしゃいますが、狙いをお聞かせください。

お客様に実際に見ていただけるオフィスを作りたいという思いから、新居浜、松山南、四国中央の拠点をライブオフィスにしました。ショールームとは異なり、実際に使っている様子をお見せするほうが、お客様に安心感を与え、提案している商材についての説得力もアップします。近い将来、80名が勤務している本社オフィスもライブオフィスにしようと計画中です。

攻撃は最大の防御なり

——2010年には首都圏を営業基盤とするストラグループをグループ会社化し、2015年には今治の老舗企業であるスジャ様と業務提携するなど、積極的にビジネスの拡大を図っていらっしゃいます。どのようなことを期待されていますか。

ストラグループについては、首都圏で実績を重ねてきた高度なコンピュータ技術に関する交流にメリットを感じています。また、愛媛の地元企業が東京に進出する際のお手伝いもしやすくなりました。スジャ様については、お互いの強みを活かした地域密着戦略の一環です。こうした攻めの経営は、

先代からの教えでもあります。経営理念の一つに「攻撃は最大の防御なり。人生に、仕事に、果敢に挑戦する人間が、存分に力を発揮できる場を提供する」とあるように、チャンスが無駄にせず、果敢に掴みとっていきたいと考えています。

——キヤノン保守サービス顧客満足度調査において、3年連続全国1位と、圧倒的な評価を得られています。どのようにしてCSを高めていますか。

評価の結果を謙虚に受け止め、弱点を重点的につぶしていくことの繰り返しです。訪問翌日は必ず電話でフォローするなど、丁寧な仕事の積み重ねがCSを向上していくのではないのでしょうか。8000台のお取引も最初の一から始まり、一台ずつこつこつと積み重ねてきたものです。今後も同様に日々こつこつと頑張ってまいります。

社員との対話を通し納得できる職場に

——優秀な人材を確保する上で、ESにも積極的に取り組まれているとお聞きしました。

2年に1回、社外の調査機関による社員満足度調査を実施してきました。ずっと上がり続けていましたが、最近

は高止まりの状態です。ESで最も重視しているのは、幹部と社員との対話です。社員の誤解や先入観を払拭し、納得してもらえようになさままな階層で懇談会を実施し、参加メンバーの組み合わせを変えるなど、マンネリ化を防いでいます。また10年前から、20時以降の残業を禁止しています。もともとは残業の多い会社だったので、段階的に減らしました。現場の立場からすれば難しいこともあるかもしれませんが、歯止めとして必要なルールだと思っています。

——今後の抱負をお聞かせください。

昨日よりも今日、今日よりも明日、少しでもお客様のニーズに応えられる会社になっていきたいと考えています。一人でも多くの社員が実力を発揮できるように働きかけ、会社の総力を強くしていきたいですね。



建設業向けに開催したフェアの様子



ショールームも兼ねた会議室で、オフィスチェアのキャンペーンを実施