

企業ホットライン その224 この会社のココ! に注目

ティーオークリエイト —OFFICEの欲しいに答える! 歩幅にあった商売でリピーター を獲得

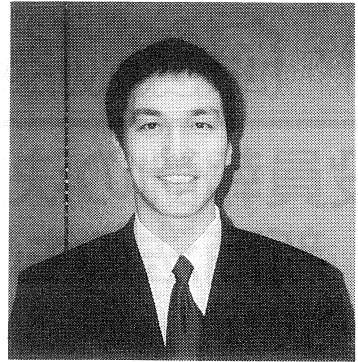
大規模オフィスビルが首都圏に相次いで竣工される結果、空室率の増加が懸念される「2003年問題」。しかし、コピー機やビジネスフォンを中心としたOA機器販売業界は、まさに「2003年特需」。販売店各社は時流に乗り遅れまいと猛セールスが展開されている。

(株)ティーオークリエイトの代表を務める北野圭一社長も、かつては大手OA機器販売会社に8年間勤務し、若くして支店長まで務めたトップセールスマン。しかし、同業他社の多くが新規開拓にのみめり込み、手間とコストのかかる既存顧客に目を向けない現状に疑問を感じていた。「売り切りでは本来の顧客満足が得られないのでは…。リピーターを獲得したい」。この思いが、彼を独立へと奮い立たせる。

“OA機器のサポート”。想像するのは故障機器のメンテナンスであり、儲からないイメージのつきまとう地味な仕事。しかし、「顧客満足」を重視し、他社の敬遠するメンテナンスに目を向けたことで新たなニーズを掘り起こす。

「これだけ不景気が続くと、本業に目先が行く分、固定費や業務量を削減したくても、そこまで手が回らない。その部分を代行することで、トータルでサポートできる」。当社のターゲットは、ほとんどが従業員5~30名程度の中小零細企業。サポートでは、「家具を移して欲しい」、「メールってどう送るの?」といった要望も寄せられるが、「ウチに電話してくれれば、オフィスの問題なら何でも解決できる」を合い言葉に営業を続けた結果、厳しい環境にあっても居場所を見出すことができた。

「売る側の都合ではなく、お客様の都合を優先させたOARリース・販売を目指します」。



歩幅にあった商売、 結果的に前に進もう

「“歩幅にあった商売”がモットーです。営業マンにも結果的に前に進んでいけば良いとハッパをかけています」(北野社長)。2002年10月からは文房具の通信販売業の代理店契約も締結。取扱商品も“色鉛筆からフルカラーコピーまで”に広がりを見せているが、この展開も顧客満足度を考えてこそ。

“急がば回れ”。今の時代、スピードばかりが求められるが、営業の王道はやはりお客さまからの信頼。そして信頼を得るには地道な努力が必要となる。社名の「ティーオークリエイト」は、ワンストップでの対応を目指す、「トータル・オフィス・クリエイト」が由来。2003年2月には有限会社から株式会社へ組織変更、オフィスも北区から渋谷区の好立地に移転しても、「経費にはかけて良い100万円とかけてはいけない100円がある」と、事務所設備に「高級」「飾り気」と呼ばれるようなものは一切ない。同業他社がバブルに躍らされる中、地に足の着いた営業を実践する頼もしい1社だ。

(取材・文/情報部 水野 義和)

会社概要

(株)ティーオークリエイト、東京都渋谷区渋谷2-12-6、電話03-5766-9533、<http://www.to-c.co.jp/>、北野圭一社長(1970年生、東京都出身)、設立1998年7月、資本金1000万円、業種:OA機器販売・保守・施工、オフィス家具販売業、年収入高約4億300万円(2002年6月期)、従業員9名