

会社が変われば、未来が変わる



佐野智哉

四日市事務機センター 代表取締役
ネットワークトップアシスト 代表取締役

弊社は、三重県の北勢地域を中心に複合機やプリンタ等のOA機器の販売及び保守メンテナンスを行う企業です。お客様が活用されるOA機器は、日々トラブルが発生します。そのため、通報からトラブル解決までの所要時間を1日・1カ月・1年とクラウドシステムを活用して計測し、その対応時間を1分でも早くするために様々な取組を行い、顧客満足度 (customer satisfaction) の向上を行ってきました。その大きな原動力が各個人の技術力向上です。経験も必要となるので、一人前になるには相当な時間がかかります。4年前に、10年間ともに頑張ってくれた従業員が、奥様の病気が原因で退社することになりました。もしも、弊社にその問題に対応する制度や風土があれば、その従業員とも仕事を続けられ、さらにお客様に喜んでいただけていたのではないかと、本当に後悔しました。その問題を解決するには、会社の仲間と家族の満足度を向上させる必要があります。そこで導入した制度がTFSS (Team family satisfaction) 向上推進宣言126 (いいチーム) プロジェクトです。従業員満足度の向上は、顧客満足度の向上に必ず寄与します。TFSS向上とは、日本人が大切にしてきた「思いやりの精神」「助け合いの精神」「感謝の精神」を社内で見守り、チームワークを強固にし、お客様への対応を飛躍させ顧客満足度を向上させる一助とする取組です。プロジェクトは、家族のための「ファミリー支援プロジェクト」、健康に関わる「家族安心・健康支援プロジェクト」、チームワーク促進の「チームワーク支援プロジェクト」の3つから構成され、現在44制度を導入しています。社長就任時に導入したのが「禁煙手当」、2番目「家族のための健康診断」、44制度目は「有給消化手当 休んで健康プロジェクト」です。テレビや新聞で話題となったユニークな制度も沢山あります。「お塾にGO」「復活休暇」「ダイ得」と制度「など、年齢や家族構成も異なる様々な従業員がそれぞれの立場で活用できる制度となっています。最終的には126制度まで増やせたいですね(笑)」。3年間、全国80件を超える企業にベンチマークに伺い、事務所の増築・リニューアルに反映いたします。ご興味のある方はぜひお客様に貢献できる企業を目指して、妥協なき向上心で歩んでまいります。

1974年三重県生まれ。2000年株式会社四日市事務機センター入社。2010年代表取締役就任。2014年ネットワークトップアシスト株式会社代表取締役就任。