

提供するものは満足と信頼。 その誠意が形になる。

株式会社アルファテクノ

販売以外のすべてを扱う

「いらっしやいませ」気持ちのよい挨拶が飛び交う。大塚商会の子会社として、既に200万台以上の修理実績を持つアルファテクノ社。

これ程まで徹底した礼儀正しい企業は初めてだ。社員教育はどのようなようにされているのだろうか？ 失礼ながら伊藤社長に窺ってみた。

「例えば野菜を考えると、いい畑でないとおいしい野菜は育ちません。その畑とは何か。私たちが言えば職場ですね。その職場をよい形に肥えた畑に



代表取締役
伊藤 覚氏

するには皆で作り上げて行かなければ」
昨今よく聞くブラック企業の経営者に伝えたい言葉ではないか。

同社の強みはマルチベンダーであること。さらには、修理以外にリカバリ、キッティング等の付随作業や運送も行う。販売以外すべてだ。メーカー認定会社なので、純正パーツを使う修理ができる。大手から認定された企業は数少ない。

しかし、メーカーと同品質のサービスではメーカーとの差別化ができない。クオリティとプライスはメーカーと同じ。差をつけるにはサービスしかない。それは何か？ スピードと誠意だ。受付翌日には見積り8割方を出し、修理は2〜3日で完了。お客様が望む事をきちんと提供しなければだめだ。こちらから押し付けるのではなく、お客様の都合に合わせたサービス。ここに力を入れているのである。

データ復旧業務は日本では3社しかないオントラック社の技術を使う1社である。警察、官庁、大手企業からも持ち込まれる。キッティング業務はクローニングの他、フィルムを貼ったりと細かい作業も行うのが同社の特徴だ。今はXP問題で需要が増えている。また、大塚商会、パートナー各社から集まる中古パソコンをここで再組み立てして施



設に配る、イーパーツというNPOを支援している。

サポートセンター業務は量販店のコール業務を一手に引き受ける。量販店数社と同等の知識を取得している彼らは全員クレーム対応検定を取得している。修理を受け付ける量販店は、様々なメーカーに電話せねばならない。「この負担をどれだけ減らしてあげられるかだ」と、臼井次長。アルファテクノであれば一本の電話ですんでしまう。それも無償なのだ。

徹底した効率化と楽セン

社員から社員へ感謝を示すのはなかなかできることではない。が、同社ではそれも文化にして定着させている。再び伊藤社長のお言葉を借りよう。



毎朝の朝礼とラジオ体操で、当番は「ありがとうカード」を渡す。2ヶ月で4枚以上受け取ればディズニーランド招待だ。遊びに行けというだけでなく、同社がディズニーランドのバックヤードに関わっているの、そこを見てきて欲しいという意味が込められている。



社会貢献活動として、小学生に向けてPC分解講座も行っている。パソコンは子供も関心が高い。非常に喜んでいただけるようだ。ご両親が夢中になってしまうことも。



メーカーにより、社内で行う修理と社外へ依頼する修理に分かれる。社外は8日以内の返却が目標だ。「土日で預かったものは次週の土日に返すのが目標です」と。社内修理は「4日以内に80%」が目標。社外修理は若干のタイムラグが生ずる。96%を目標にしているのは特殊なグループだ。三日以内に完了しなければならない。トップクラスの社員が詰めている。

ボードにびっしり貼られている「ありがとうカード」。これが1週間分だというから驚きだ。お客様の声を全社員に知って欲しいため、「よるこびの声」というカードもある。家庭で導入するのもよいかもしれない。お客様の感謝が一番の励みになる。県の経営品質で優秀賞をいただいたこともある。経営品質協会が行う工場見学のコースにも入っており、かなりの人が訪れている。



「皆によく言うのは、もちろん修理はするのだけど、私たちが提供するのはおお客様の満足であり信頼なんだと。パソコンの修理を通して感謝される事が仕事なんです。では感謝される喜びを皆で分かち合うにはどうすればよいか。皆でほめることと挨拶。これが私どもの文化の基礎なのです」

社員は多能工だ。一人一人の向上心とモチベーションが驚異的に高い。企業とメーカー別に分けてはいるが、順次異動するので、原則どのメーカーも対応可能だ。全員コンプティア有資格者。不明点を聞きあい、互いのノウハウを吸収しあう、コクピット方式と言う2人1組のチームで行う。社全体の休業はなく、勤務はフレックス制なので、どちらかが休んでも業務が止まることはない。

社内ではパソコン分解のスピードを競うコンテストも行っている。年2回チャンピオンが生まれ、優勝者は1分58秒！利点はスピードが遅い社員が早くなるきっかけを掴むことができる点にあった。早い人は自分で努力するが、そうでない人はコツが分からない。そこで、早い人を見て真似る事によりスピードアップが計られる。

作業効率を上げるための工夫は惜しまない。かつての都内ビルは縦の移動に手間取った。あの震災時にびくともしなかった、JR高架下、奥行き150mの今の社屋はすべてが見通せる。コール業務を除き、ここに座って仕事を社員はいない。くの字に配置された机は2つを一人が受け持った。2台の修理を無駄な待ち時間なくこなすようになった。余談だが、派遣会社からは人気が一時落ちたのだと言

う。理由は忙しすぎるから。「大丈夫、皆真似するから」と社長。果たしてそうなったとのこと。

毎月楽善を行っている。月に5件10件の改善案を出すのは大変だろうと言われたことがあるが、「やればやる程楽になるのにおかしな話だ」と伊藤社長は善に取り組んでいるのだ。うちは楽に改善案を出すが、山ほど出されてくる。現場で困っていることを改善しているのであり、大それた事をしているのではない。これらを批判する社員はいないのがまた素晴らしいではないか。社員全員が1年の夢を語る「社長と社員の夢計画」というものもある。「〇〇の資格を取りたい」など、売り上げ等数字は一切出さない。拝見するに、かなり細かく具体的な夢だ。

コンシューマーから企業へ

同社はトラブル対応含めエンドユーザーとの付き合いも多く、徹底したサポートを心がけるため、修理で自宅へ伺うこともある。

「すべての責任がパソコンにあるのではなく、問題点の切り分けが重要。周辺をまず疑う事。この部分の知識が皆さん詳しくないので、トラブル時に分からない。パソコン+機器を理解していただけるとういのですが」



また、「量販店が、自らの延長補償の内容を理解していない面があるんですね」と白井氏。

売る方買う方双方が正しく理解しないとトラブルを産む。パソコンは壊れるものだ。大半のユーザーはケアしないし、壊れるはずがないと思いついでいる。無論バックアップも取らない。壊れてから困るより事前に知る事。数万数十万かかってしまうデータ復旧も、バックアップで済むケースが散見されるのを見ると実に惜しい。最後に、今後の計画を窺った。「リペア業界全体が縮小していますね。販売台数自体が減っているのだから仕方がないのですが。そこで軸足をコンシューマーから企業に移そうとしています」

コンシューマーは既にタブレットやスマートフォンに移行しているが、企業ではパソコンの使用率が維持されているからだ。創業時は企業向けの業務だったので、元に戻りつつあるということである。

企業 DATA

株式会社アルファテクノ
所在地：千葉県習志野市茜浜
2-1-2
創業：1995年2月
業務内容：パーソナルコンピュータ及び周辺機器の修理サービス、データ復旧サービス、データバックアップサービス、データ消去サービスなど
<http://www.pc119.co.jp/>