

日本PCサービス 家喜 信行社長

PROFILE

1976年生まれ。兵庫県出身。桃山学院大学卒業後、翼システム入社。営業職を担当。大阪営業所所長時代には同所を2年連続全国1位に導くなど手腕を發揮。05年に退職。父が経営する会社が持っていた休眠会社を舞台に事業をスタートさせた。

企業DATA

- 所在地：本社 大阪府吹田市
- 設立：2001年
- 資本金：9550万円
- 年商：5億3000万円
- 事業内容：パソコントラブル解決サービスなど



「技術的な話を理解しやすく伝えよ」 PCトラブル解決サービスで急成長中

亀岡大郎の 天下取り 対談

かめおかたろう

◎大正15年京城生まれ。近畿大学中退。野田経済研究所、新大阪新聞社を経て、現在、(株)亀岡大郎取材班を主宰。マスコミの第一線で活躍中。著書に「証券人脈」「IBMの未来営業」などがある。



亀岡 パソコンのトラブル解決サービスをされているそうですね。
家喜 全国一〇七拠点を置いてサービスを提供しています。「動かなくなった」などのトラブルから「設定方法が分からない」という方に向けたサポートまで、連絡が入り次第すぐに駆けつけて、その場で問題を解決するのが当社の仕事です。
亀岡 それは必要な仕事ですね。IT社会になってきた今日では、もはや水道トラブルなどと、変わらないほどではないですかね。
家喜 そうですね。特にネット証券会社などの利用者の方にとっては重要です。そこで当社は様々な企業と提携し、利用顧客向けにサービス提供をしています。
亀岡 依頼する側も、すぐに直ったという結果を求めるでしょう。

家喜 確かにそうですね。また、「なぜ故障したのか」「再び同じことが起きないようにするにはどうしたら良いのか」と積極的に聞いてくる方も大勢いらっしゃいます。その際の接客姿勢に関して、当社ほうのさいのです。スーツ着用はもちろん、ITにありがちな専門用語を使った解説を極力避けて、お客様に分かりやすい説明に注力しています。
亀岡 専門技術を分かりやすく話せるか否かは、非常に重要なポイントです。私はIBMが日本にきた頃から精力的に取材しておりました。当時はまだ耳慣れない「ソフトウェア」と「ハードウェア」について、国内大



手電機メーカーなどでは「ソフトウェアは利用技術、ハードは機械を指す」と答えていました。日本語としては理解できなくも無いが、どうも分かりにくいのです。ところがIBMの人間は「ハードは魚や肉、ソフトは調理方法ですよ」とパツ

と答えたのです。演算の優先順位を考える「クリティカルパスメソッド」の考え方や「デジタル映像」についても同じで、最先端技術をいかに分かりやすく説明できるか。ITに関与する仕事ではこれがモノを言うのです。

家喜 当社も同じで、社員研修を通じ専門用語を使わないで説明するためのスキル向上を図っています。
亀岡 しかし、実際に作業を行うのはアルバイトや下請け企業なのではないですか？
家喜 いえ、すべて正社員です。その点は同業他社と最も異なる点です。茶髪、説明責任を果たさないなどは当社では一切、認めておりません。「サービス」と社名にも入れているのも、そのためです。修理し、現金で料金を頂く事業モデルで取り組んでいるのは国内では当社のみなのです。

亀岡 これは日本人独特の心理かもしれませんが、「もし自分で下手に手を着けて失敗したら：」という感情が利用者にあるのでしょうか。これはパーマ屋と同じですよ。海外ではパーマ

液を購入した消費者が自らの家でやってしまう。でも日本人は「専門の人にやってもらわないと頭皮を痛めるかもしれない」、「失敗してしまうかもしれない」と考えるのです。住宅外壁のペンキ塗りも同じですよ。
家喜 まさにパソコンも同じです。我々のような専門のスタッフに任せておけば安心というお客様が増えていきます。
亀岡 これから更に知名度を上げていかねばなりませんね。
家喜 そうですね。テレビCMなどで当社の名前を売り込んでいくことも将来では必要だと考えています。一般消費者にもっと、知ってもらわねばなりませんし、法人向けも同じです。現在はパートナー企業との提携で受注件数を増やして体力を付けることに専念しています。

亀岡 ライバルが出てくる前に、圧倒的知名度を取ることが必要になるでしょう。しかし本当に、今後ますます必要な仕事になっていくでしょうから是非頑張ってください。期待していますよ。
家喜 有難うございました。