

## お客様に「ありがとう」と言われる、サービスを目指して 株式会社ジャパンアプライアンスサービス

大阪湾から吹く潮風の匂いと下町情緒が色濃く残る港区港晴。この町の一角に、株式会社ジャパンアプライアンスサービスがある。「実は、生まれも育ちも、この港区港晴なんです」と、笑顔で話す今井社長は、若干39歳のイケメン経営者。この若さにもかかわらず、早くに中古パソコン販売に活路を見出した、業界の先駆的な存在でもある。

### 父親が予言、家電リサイクルブームの到来

今から約50年前、今井社長の祖父が「今井電機」を開業。しかし、父親の代になると、家電量販店が次々に台頭し、地域密着を大事にしてきた昔ながらの「町の電気屋さん」は徐々に姿を消した。当時、今井社長は小学生。「これからリサイクル家電の時代が来るぞ、と父がしきりに言っていたのが印象的だった」という。28歳の時、その言葉を貿易商社マンとして出張で訪れたフィリピンで実感した。父親が言うとおり、中古家電市場は活気を帯びていた。



専門スタッフが修理、クリーニング、品質チェックまで入念に

その後、31歳で同社を開業。注目したのは中古家電のなかでも、中古パソコンだった。大手企業や官公庁から大量に出てくる使用済みのパソコンを買い取り、同社で修理やクリーニングをすべで行う。それを新品同様に再生してネット上で販売する事業に乗り出した。2008年以降、複数の大手ショッピングサイトに店舗を構え、売り上げを伸ばす。折しも時代は、パソコンブーム。中古パソコン1台1万円台～という超低価格で、客層は一般ユーザーから各自治体（求職者給付金支援策の一環としてパソコン講座などに利用）や大手プロバイダ企業（中古パソコンを販促ツールとして活用）などの法人に広がり、ピーク時には5000～6000台出荷することもあったという。

この成功の裏には、「他社がやらないことをする」という信念がある。例えば、機種品の揃えと在庫数は業界でもダントツを誇る。「なかにはメンテナンスがものすごく大変な機種もあって、取り扱いをやめる同業者さんも多いのですが、うちには他では見かけない珍しい機種も揃っています」。

その姿勢は、「長期中古保障」「24時間メール・FAXサポート」「ウィルス対策ソフト付」「OSセットアップ済み」など、9つのカスタマーサービスにも表れている。そのひとつ、「OSのセットアップサービス」では、通常、OSのセットアップを購入者自身の手で行わなければならないが、同社の製品は、電源を入れるとすぐさま使用できる状態で配送される。面倒な作業が省けると、パソコン初心者やシニアユーザーに好評だ。また、顧客のデータ管理も行っており、サポート体制も万全。24時間メールやFAXサポートには、連日、多くの質問や相談が寄せられる。なかには、「アルファベットの大きな文字はどうやって入力するの?」といった初歩的なものもあるが、「こうした小さな声を見逃さず、ひとつずつ丁寧にに対応していくことが同社の強み」と語る。

### 地域密着を目指し、デイサービス施設を開業

ただ、会社の業績が急速に伸びる一方で、信頼していたスタッフが次々に会社を去った。つらい過去を振り返り「忙しくなりすぎて、スタッフを気づかう余裕がなくなっていた」と、いまでも悔やむ。その教訓から「(地域の)人とのかかわりを大切にしたい」という思いが募り、いつしか夢は介護分野での貢献へと膨らんだ。

そして、構想から2年後の2012年、デイサービス施設、樹楽「団らんの家」高殿を開業。さらに今後、2カ所にオープンする計画だ。実は、この背景に母親の病気という大きな出来事があった。幸い命に別状はなかったものの、「初めて親の老後や死をリアルに想像しました。この思いもかけない経験で、自分の両親を安心して預けられる理想の施設をつくらうと、本気で肚をくった気がします」。

民家をリノベーションした施設は、「もうひとつ我が家」というコンセプトで、利用者に料理、買い物、ガーデニングなど、日常生活を通じた機能訓練を提供。安心してくつろげ、宿泊もできる、アットホームな空間づくりにこだわった。また、定員10名の小規模で手厚い介護が特徴で、施設内では集団行動はせず、「お散歩に行きたい」「ゲームをしたい」など、一人ひとりのその日の体調や気分に応じて、4人のスタッフがそれぞれ寄り添う。だが、「オープン当初は赤字続きとスタッフの精神的負担が増し、施設の閉鎖も考えました」。最近、福祉関係者や利用者家族にも施設の理念や思いが伝わり、

施設はほぼ満員状態に。ようやく先の見通しが明るくなってきたという。「時々施設に顔を出すと、ご高齢の利用者様が『いつもありがとう』といって、手を握ってくれるんです。それが何より嬉しいですね。感謝したいのはこちらのほうです。同社の売上や利益は、お客様の『ありがとう』の引き換えチケットなんです。この『ありがとう』の言葉を頂かずして、(代金を)頂いてはダメなんだと、スタッフにもよく話しています」



2012年開業のデイサービス施設、樹楽「団らんの家」高殿

### 「スマカバ.jp」で、自分だけのスマホカバー

今井社長は、この中古パソコン販売事業と介護事業を「デジタルとアナログ(人)の融合」といい、「デジタル間の殺伐としたかわりの中にこそ、人の温かさが必要」という。また、「介護業界には温かい人が多く、彼らと接しているとホッとする」のだとも。社長自身も事業の多角化を図ることで、心のバランスを保っているようだ。さらに今年、3本目の事業として、スマートフォン向けのオリジナルスマートカバー事業「スマカバ.jp」をスタート。特殊な印刷機械を新しく導入し、140以上の機種に対応するカラーと色、デザインが自由自在に選べるオリジナルスマートカバーを提案する。「企業の販促ツールのほか、1個1,980円からオーダーできるので、20～30代のおしゃれな女性にもアピールしていきたい」と話す。一見、経営者の立場で見ると、非合理的、非効率的にも思われるニーズに細やかに対応していくサービス精神。それは、何よりもお客様からの「ありがとう」を頂きたいから。この原点は、かつて祖父と父親が大事にしてきた「町の電気屋さん」にあるという。



機種ごとに色やデザインが自由に選べ、組み合わせ方は無限

### 株式会社 ジャパンアプライアンスサービス 代表取締役 今井 哲也

〒552-0023  
大阪府大阪市港区港晴4-18-18  
TEL : 06(6571)3677  
FAX : 06(6571)3688  
・ジャネットPC

http://www.janetpc.net  
・樹楽「団らんの家」高殿 http://www.kiraku-ac.com/  
・スマカバ楽天市場店 http://www.rakuten.co.jp/sumakaba

【事業概要】中古パソコン販売、パソコン・スマートフォン関連商品の販売、介護事業

