

from

いわて ファンド

株式会社 ピシプロ・アイテック

徹底したサポート体制で 中古パソコン業界最大級の通販実績

パソコン初心者ターゲットを主としたマーケティング戦略と、万全の検品体制、初心者も安心できるサポート体制で「リフレッシュパソコン」を提供。会社設立からわずか3年で国内の中古パソコン業界最大級の通販実績を持つまでに成長した。株式上場も準備中で、さらなる飛躍と展開を目指している。

人生を変えた顧客のひとつ

「まずは中古品を購入し、使いこなせるようになってから最新の機種を購入しよう」。そんな一般消費者のニーズに応えるきめ細かいサービスと、初心者への手厚いサポート体制で、国内の中古パソコン業界で最も注目される企業といわれるまでに成長した。ビジネスヒントが浮かんだのは、IT講習会でのある高齢者の一言がきっかけだった。平成14年秋、鈴木範行社長が36歳のときのことである。

当時、鈴木社長は、パソコンのサポートビジネスの構築を模索していた。パソコンが家庭に普及し、インターネットもビジネスで必需品になる中で、疑問が生じてメーカーに電話してもなかなかつながらず、インターネットの検索中に急に回線が停止するということが、まだまだ多発していたころだった。「NTTに電話をすれば、『それはプロバイダーに電話してください』。プロバイダーに電話すれば『メーカーに』、メーカーに電話すれば『NTTに』と、たらい回しにされる。かといって、しょっちゅう若い人をつかまえて教えるを請うわけにもい



▲出荷前の細かな整備点検作業が、長期保証で安心の商品を提供する



▲「自らの事業の場をニッチ(隙間)ではなくクラック(岩壁などの狭い割れ目)だと考えています」 鈴木範行代表取締役社長

かない。そこで、パソコンのことならなんでもそこに電話すれば解決してくれる。そんなビジネスが求められているはず」。鈴木社長は、そう思いついたのだという。鈴木社長は平成14年4月、340万円の資金で会社を立ちあげた。小規模事業者を対象に営業をかけた。ところが目論見は外れ、うまくいかなかった。「その結果から、需要はビジネスの場からコンシューマー(消費者)に移っていると判断、今度は一般のお客様をつかまえるために無料のIT講習会を始めたのです」。会場に自分たちのノートパソコンを持ち込み、講習料は一切徴収しないというやり方だった。ある日、鈴木社長は年配の生徒の一人を見て気付いた。「あれ、だんなさん、前回も参加されていましたよね。また来られたんですか?」「いやあ、なかなか覚えられなくてね」「ご自宅にはパソコンがあるとおっしゃっていましたよね。帰ったらすぐに、復習がてら使ってみたほうがいいですよ」「そうだね。でも息子も孫も貸してくれないんだ」そう言うと、その生徒は「ところで、このノートパソコン、安くゆずってくれないか」と頼んできた。鈴木社長は、パソコンの使い方を覚えてもらうためにも良いことだと考え「いいですよ」と答えた。講習会が終わったあと、生徒は中古パソコンを大事そうに抱えて喜んで帰っていった。これが後になって、鈴木社長が『人生の転機につながる出来事だった』と思い返す一場面になるのである。

全国に5,000台のインターネット端末を設置

鈴木社長はその後、同じようなかたちで月に10台ぐらいずつ中古パソコンを販売していた。しかし、その年の秋ごろになると用意した資金はとうに無くなり、新たな方向転換を迫られた。鈴木社長はいったんビジネスを清算するために、IT講習会で使用していた中古パソコン40台を売り払うことにし、新聞の夕刊に広告を出稿した。

するとその日の午後3時過ぎから、問い合わせの電話と注文書のファクシミリが、深夜まで途切れることなく続いた。対応しきれず留守番電話に切り換えるほどだった。鈴木社長は「そのころは借金もしていたので、流れ出てくる注文書を見ながら、これで助かったと思いました」となつかしむ。最終的な



▲トータルサポートセンターはメーカーやハード・ソフトの枠を越え、専門スタッフが具体的に分かりやすい説明の電話サポートサービスを提供

注文数は3日間で約900台。あわてて全国から製品をかき集め、年末までに500台を販売した。翌平成15年1月23日には、秋田県の地元紙にも広告を出した。注文は2,000件を超えた。その後、同じようなかたちで全国展開し、現在の会社の土台が築かれていったのである。その過程で、注文者の多くがパソコン初心者であることが分かり、マーケティングも「初心者のさまざまな利用シーンを想定し、それに対応する付加サービスをマッチングさせる」ことを基本に戦略を構築してきた。

鈴木社長は「当初は通信販売のことが何も分からず、いろいろな失敗もしました」と振り返る。その経験から、経済産業省の指導を仰ぎながら、お客様が安心して購入できるさまざまな保証規定とサービスの充実を図ってきた。優良通信販売業者が加盟する社団法人日本通信販売協会の会員にもなった。扱うパソコンも、主に大企業でリースアップされた品質・スペックの良いパソコンを中心に仕入れ、それをていねいに整備・クリーニングアップ。たんなる中古パソコンではなく「リフレッシュパソコン」として差別化した。鈴木社長は「カスタマーセンターを設けるなど、私どもはこの業界で、日本で一番アフターサービスができてい



▲工程チェックシートの項目は新品メーカーと同等。全品完全検品で日本通信販売協会の基準もクリア

だと自負しています」と自信を見せる。

平成16年2月には、業界初の専門カタログ「ピシプロエクス



▲全国の学校や大規模事業所など広く利用されている日本初のリフレッシュパソコン専門カタログ「ピシプロエクスプレス」

プレス」を発売。現在では約200アイテム、2,420台が掲載されている。年商は平成17年度に3億8600万円。平成17年には海外への進出も開始した。「日本のパソコンの世帯普及率は80%を超えています。現在はインドネシアに法人を設立して、これを成功させるために頑張っているところです」。また、さらにパソコンを使用しやすい環境をつくるための一戦

略として、10分100円で気軽に利用できるインターネットの公衆端末の設置も開始。平成20年7月までに日本全国に5,000台の設置を計画している。株式の店頭公開も準備中だが、これはあくまでも通過点。鈴木社長は「目指しているのは『ピシプロ・アイテックの株をもってますよ』『ピシプロの社員ですよ』『息子がピシプロで働いてますよ』ということ、胸を張って言ってもらえる会社に育てること。お客様を含めて、当社に関与していることをみんなから誇りに思ってもらえる会社にする」と目標だと語る。そのため一番大事にしている行動指針が「顧客不利益の排除」。「会社や社員にいかなる利益をもたらすことでも、お客様の利益にならない商品やサービスの提供は一切しない。この指針を基本ルールとして、これからも頑張っていきたいですね」。

企業概要

設立	平成15年8月(創業平成14年4月)
代表者	代表取締役 鈴木範行
所在地	岩手県盛岡市西仙北1-16-10-1F
電話番号	019-656-5900(代表)
URL	http://www.pcpro-i.com/
資本金	20,000千円
従業員数	40名(平成18年9月現在)
業務内容	パーソナルユーザー向け総合パソコンサポートサービス、デジタル機器のリフレッシュ・リサイクル事業、特定目的専用パソコン開発事業、アジア各地におけるコンピュータおよび周辺機器販売事業、ホームページ制作および運営管理代行事業、リース・レンタル事業、各種通信商品販売事業、環境・資源保護目的性剤の研究および販売事業
所属団体	盛岡商工会議所、社団法人日本通信販売協会(JDMA)

ファンドの視点

ピシプロアイテックとのご縁は2005年の春のこと。当時は株式上場を考えたこともなかったという鈴木社長ですが、会社のあるべき方向を何ヶ月も熟慮した結果、上場をするという意思を固めるに至りました。同社がここまで成長した源のひとつは、明快なマーケティング戦略とPDCAサイ

クルの徹底にあると思われます。お客さんをパソコン初心者の中青年に絞込み、彼らに最も訴求できる広告媒体を活用したこと、さらにその結果を綿密に検証し次回の広告戦略に活かしていったのです。中古パソコンのマーケットは拡大中ですが、日夜激しい競争が繰り広げられています。しかし地道な積み重ねで作り上げられた同社の営業力は、他の追随を容易に許すものではなく、今後の企業成長の大きな武

器となることでしょう。着実に理想とする会社の実現に近づいている同社。株式上場のハードルもクリアした暁には、よりいっそう飛躍していただけるものと期待しています。

いわてインキュベーションファンド業務執行組合員
フューチャーベンチャーキャピタル(株) 若手事務所
熊谷 博人