

「今を生きる楽しさ」を伝えるために ～不易流行を大切に～



株式会社ジャパネットホールディングス

代表取締役社長 ^{たか} ^た ^{あき} ^と
高田 旭人

- 1979年 長崎県生まれ
- 2002年 東京大学教養学部卒業
- 2002年 「野村証券株式会社」入社
- 2004年 (株)ジャパネットたかた 社長室
- 2005年 商品開発推進本部本部長
- 2006年 総合顧客コンタクト本部本部長
- 2010年 総合顧客コンタクト本部本部長 兼 商品管理部部長
同年9月、ジャパネットコミュニケーションズが分離独立し
代表取締役へ就任
- 2011年 (株)ジャパネットたかた専務取締役
兼 (株)ジャパネットコミュニケーションズ代表取締役
- 2012年 (株)ジャパネットたかた取締役副社長
兼 (株)ジャパネットコミュニケーションズ取締役
- 2014年 (株)ジャパネットたかた取締役副社長
兼 (株)ジャパネットロジスティクス代表取締役社長(現職)
兼 (株)ジャパネットサービスパートナーズ代表取締役社長(現職)
兼 (株)ジャパネットコミュニケーションズ取締役(現職)
- 2015年 (株)ジャパネットホールディングス代表取締役社長
兼 (株)ジャパネットたかた代表取締役社長
兼 (株)ジャパネットメディアクリエーション取締役

自己紹介

2015年1月16日にジャパネットホールディングス代表取締役社長に就任しました高田旭人です。長崎県佐世保市を本社とする企業としてこのような機会をいただきありがとうございます。

ジャパネットたかたは1986年に長崎県佐世保市で創業し、創業者である高田明を中心に、「『モノ』の向こうにある生活や変化を伝えたい」という理念のもと、30年目を迎えました。これからも創業理念を忘れることなく一生懸命頑張っまいます。

私とジャパネットたかた

私は1979年に生まれ、小学校は佐世保市の三川内小学校と黒髪小学校で過ごしました。当時、両親は「たかたカメラ」を経営しており、いただいたフィルムの焼きつけや写真撮影、カメラ販売をする姿を側で見ながら育ちました。小学校高学年になる頃にはラジオショッピングを始め、父が商品を紹介し、全社員で電話をとり、全社員で出荷をするという形が徐々に拡大していきました。19時～21時は自宅に注文の電話が転送されるため、その時間はテレビのボリュームを下げるという

のが我が家のルールでした。子供の頃から両親の仕事に対する真摯な姿勢や、お客様がどうやったら喜ばれるかを考え抜く姿を見ていく中で、この頃にはなんとなく、自分が両親の会社を継ぐのだろうと子供心に感じていたように思います。

その後、中学・高校は福岡県の私立校で寮生活をしてきたため、カメラ屋から通販会社になる過程は、週末に帰省する中で見る程度でした。よく家に社員の皆さんが来て一緒にご飯を食べ、いろいろと話をしてもらう中で、社員＝家族という感覚を持つようになったと思います。そして会社は徐々に大きくなり、カメラ店から大きなビルに移り、さらに増築する形で目に見えて成長していったのを覚えています。その頃には、「自分はジャパネットたかたを継ぐために何をすべきか」ということを、いろいろな場面での判断基準にしていました。特に大学受験では、無謀にも当時の私の成績では受かることはないであろう東京大学を受験しました。当然失敗したのですが、1年間の浪人生活の中で、現在の自分の

座右の銘である「自信は努力から」という言葉を体感するだけの努力ができたことも「ジャパネットたかたを継ぐ」という覚悟があったからだと思います。

ジャパネットたかた入社後

大学卒業後、証券会社勤務を経て、ジャパネットたかたに入社しました。

入社直後に発覚した顧客情報流出事件の対応を通して、ジャパネットがお客様にどれだけ支えていただいているのか、社長になるというのがどういうことなのかを身をもって経験しました。起こしてしまったことは絶対に忘れてはいけませんし、多くの方にご迷惑をおかけしましたが、私のジャパネット人生において非常に大きな転機となった出来事でした。入社してからは、社長室～商品バイヤー部・媒体営業部～コールセンター～物流センターといろいろな部門の責任者として働きました。今思うと、幅広い部門を経験する中で考え抜く環境を、父が意図的に与えてくれたのかなと思います。

コールセンター時代

特に福岡コールセンターでの日々は、大きな経験でした。

2005年、当時売上906億円のうち、ほとんどのお電話を福岡市の平和ビルで受けていました。コールセンターを立ち上げたものの、離職者が多く、品質面でも課題を抱え、熱い



ジャパネットたかた本社

思いをもった数名の社員の気持ちで何とか業務を回しているセンターでした。誰かがコールセンター改革をしなければならないという状況に加え、目指しているものは同じであるにも関わらず、もっと組織的にみんなで会社を作り上げたいという思いから、私と父が衝突することも多くなっていました。離れた拠点で責任者を務めることの大変さを経験すべきという判断もあり、6名の社員とともに福岡への異動が決まりました。

コールセンターでまず行ったことは、若い社員と徹底的にコミュニケーションをとることでした。本当に良いメンバーが残っていて一人ひとりがお客様に真摯に向き合っていたものの、体系的に研修を行ったり、基本的な挨拶を行ったりということが全くできていませんでした。そこから一人ひとりと話していくうちに素晴らしいアイデアが生まれ、順に徹底的に実行することでみんなが自信を持ち、本当に良いセンターになっていったと思います。私自身もセンターで起こるエスカレーションを休みの日にすべて読み、お客様から求められていることや、ジャパネットに欠けているものを直接感じ取ることができました。それが今の考え方の礎になっています。

過去最高益を目指す「覚悟の年」

物流センターの経験を経て、いよいよジャパネットの販売の核となる商品バイヤー、制作部門の担当役員として佐世保の本社に戻ることになりました。この時は、まさにエコポ



イントの駆け込みとテレビのアナログ停波の後で、最大1,759億円あった売上が2年で1,170億円にまで下がった時でした。2012年の売り上げを受け、父が突然、「2013年に過去最高益を出さなければ社長を辞める」と取材で話したことが、社内へ「覚悟の年」として浸透し、一気に緊張感が高まりました。ちなみに当時はまだ“アベノミクス”という言葉もないリーマンショック後の不況の真ただ中で、過去最高益など考えもつかない状況でした。

話は少しそれますが、父は“危機感”を推進力に社員を鼓舞するタイプで、私を含めて社員をほめることはほとんどありません。100点を目指すべきで90点の時には、あと10点をどうすればとれるのかを考えるべきであるという人です。私自身、専務や副社長の頃は、父の圧倒的な推進力の“真意”を噛み砕いて、父の意図することを社員にも消化できるように伝えることが使命だと思っていました。いろいろな本を読んだり、他社の2代目の方と話をしても、創業者の会社への愛情は想像を絶するものであり、社員は我が子と同

じだということを10年間かけて本当に感じ続けてきました。社長になった現在でも創業者は特別なものであり、その創業理念を軸に、時代に形を合わせながら、世の中の役に立ち続けることが最大の使命だと思っています。

ちなみに、「覚悟の年」宣言を初めて聞いた私の率直な感想は、「そんなことしなくてもいいのに。父はまだまだ元気なんだし、社員も一生懸命やっているのだからそんなに追い込まなくても良いのではないか。」というものでした。今になって感じるのですが、当時は売り上げに対して、専務である私ですらそこまでこだわっていませんでした。おそらく父は、目指したものを本気でクリアしていくことの大切さを身をもって社員に伝えなかったのだと思います。

2013年は精神的にも体力的にも本当に大変な一年間でした。社長である父のイメージや発想を具体的な形に変えていく中で、今も商品選定の軸となっている「(家電にこだわらず)あらゆるカテゴリーの最高の一品を見つけ出し、全媒体を挙げて徹底的にお客様に伝えていく」という形が完成したと思います。

インターネットの発達や大型店舗の増加が進む中、ほとんどのものを容易に探し出すことが可能になっています。しかし一方で、選択肢が増えすぎたばかりに、なかなか本当に欲しいものを見つけることが難しくもなっています。さらに、デフレ脱却に向けて作り手側は、機能を上げて価格を上げる傾向にあるため、ほとんどのお客様にとって不要ではないかと感じる機能アップも起こりがちです。

このような外部環境の中で、お客様の望む機能に絞り込んで、価格も手ごろな商品を見つけ出し様々なメディアを通してわかりやすくお伝えすることこそが、ジャパネットが世の中に求められていることだと信じています。

2013年にジャパネットたかたは、過去最高益を達成しました。達成した理由は、戦略的な面では、これまでのデジタル家電中心の商品展開から、比較的利益率の高いカテゴリーへの移行を進めた点があげられます。さらに各カテゴリーの商品の厳選度を高めることで交渉優位性を高め、競争力のある商品を集中して販売しました。そして、制作部門のメンバーがその商品の良さを徹底的に伝える媒体作りに集中して取り組みました。しかし、それ以上に全社員が「社長を辞めさせたくない」という想いで覚悟を持ってやり遂げたことが大きいと思います。

目標達成に向けた社員一丸での取り組みの中で、私だけは、万が一達成できなかった時を想定した、中長期の戦略を考えることが必要な状況であり、この後の社長就任に向けた大切な1年間だったと思います。

社長就任へ

全社を挙げて取り組んだ覚悟の年の大望年会(弊社では「忘れる」ではなく「望む」を使います)は、ほぼ目標の達成が見えており明るい雰囲気での開催となりました。ところが、父はここで「今年は目標を達成して、みんなの成長を感じた。これから2年以内で旭

人副社長に社長を交代する」とまたも突然発表したのです。確かにその年の取り組みで以前よりも明確にジャパネットのあるべき姿は見ていました。しかし、父は元気でまだまだ最前線でやれると感じていたので、ここでも驚きました。最終的にはその年の5月、父から直接、「そろそろ社長できるやろう?」と言われ、「頑張ります」と回答し、2015年1月16日での社長就任が決まりました。その時から、テレビ制作を除く部門の組織や意思決定の権限を譲り受け、就任半年前から今後のジャパネットに向けた取り組みを始めます。

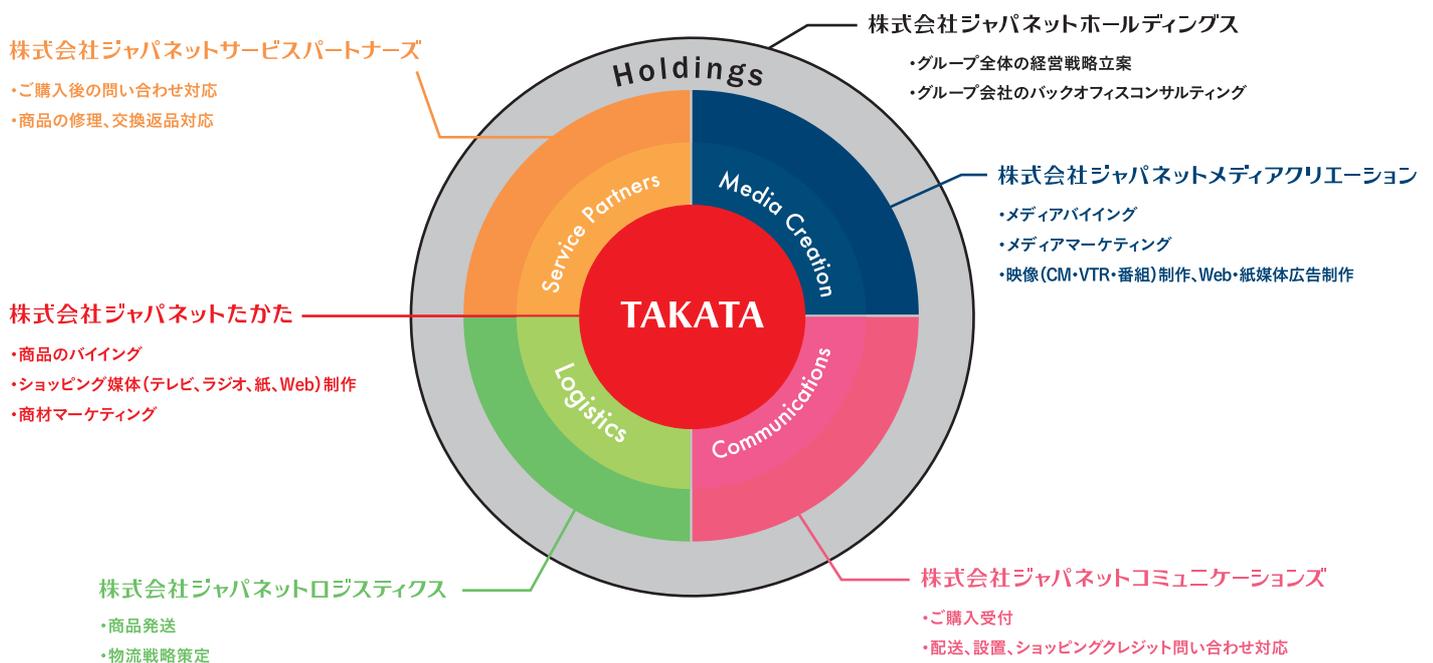
これからのジャパネット

社長就任が決まってからの動きは慌ただしかったです。私自身、これまでも述べたように社員一人ひとりが考え、自信をもって行動し、お客様の生活に変化をお届けすることで、多くの幸せを生み出したいと強く思い、そのための取り組みを進めています。具体的には、これまでのホールディングス体制を強化しました。

2015年より、下図の6社体制に移行しました。目指していることは、グループの中心であるジャパネットたかたが、お客様に対して各カテゴリーの中で最高の商品を厳選し、徹底的に伝えていくことに集中できる体制を作

事業体制図

Business System



ることです。そのために、各事業会社がそれぞれのミッションに沿った仕事をプロ意識と当事者意識をもって取り組んでいくことがこれからの大きなテーマになります。

例えば、2014年11月7日に新設したジャパネットサービスパートナーズでは、ジャパネットたかたでご購入いただいた商品のアフターサービスを徹底して行います。この会社には、アフターサービスのコールセンターと修理センターが両方あります。つまり、電話をとってお客様と直接話したスタッフが、実際の修理も行えるスキルを持つことで、お電話をいただくお客様に最短で、丁寧な対応ができることを目指しています。また、自社への問合せの内容をしっかりと分析し、実際に戻ってきた商品を自分たちの目で確認することで、次のモデルに対しての意見を商品品質の面からも発信していくことを目指しています。

このように、各事業会社がそれぞれの課題をもって真摯に、真剣に向き合っています。その結果として、ジャパネットたかたのお客様にこれまで以上に満足していただけることを徹底的に目指していきます。もともと社員間の仲が良い会社ですが、さらに今後は休暇や制度の面でも働きやすい環境にすべく、見直しを進めています。

そして、これまで培ってきた強みを最大限に活かしながら企業としての総合力を高め、「今を生きる楽しさ」をお届けできるよう精進してまいります。

長崎県のみなさんへ

最後になりますが、ジャパネットは長崎で創業し、育てていただいた会社です。私も弊社の多くの社員にとっても思い出が強いですし、長崎をどんどん盛り上げられる会社でありたいと思っています。業務拡充に伴い各地に拠点が増えていますが、長崎の人の温かさを大切に、引き続き社員一丸となって頑張っまいります。今後ともよろしくお願いたします。