

## 「ジャパネットたかた」

通販会社「ジャパネットたかた」。その高田前社長（68歳）がどうやって年商1,700億円超の会社にしたのか、今回「伝えることから始めよう」という自叙伝を読む機会がありました。

1974年、25歳の時、長崎県の平戸で両親が経営していた「カメラのたかた」という写真館の手伝いから始まります。ホテルの宴会場や観光地で写真を撮りに行って、夜のうちにプリント、翌朝、ホテルに売りに行くのです。毎日睡眠時間は2、3時間。

コンパクトカメラが発売された時、出張販売で実際に使い方を説明することによって、1年後には月商300万円に。そして旅行の写真添乗員、学校の卒業アルバムなどで3年後には年商1億5,000万円。

1985年、ソニーから家庭用8ミリビデオカメラが発売された時、家庭訪問して実際にビデオ撮影し、即座にテレビにつなぎ映したら、半分のお客さんが買った。

86年、「カメラのたかた」から独立して「株式会社たかた」を設立。独立3年目でソニーのハンディカムが発売され、特売セールや訪問販売で1台20万円を月に100台売り上げた。

高田さんのモットーは「今を生きる」です。目の前にある課題に対して全身全霊を注ぐこと。できない理由を考えるのではなくて、どうしたらできるか考える。できることは何でもチャレンジする。「金利・手数料ジャパネット負担！」今では会社の金利負担は50億円を超えるが、キャッチコピーとして定着し大きな宣伝効果を発揮している。デジカメと専用プリンターのセット販売で100万台を売り上げ。常にお客様に喜んでいただけるかを考えることが大切といます。

1990年ラジオショッピングを開始して92年の年商14億5000万円。93年ロゴマークと「北の町から～」のテーマソングが生まれ「ジャパネットたかた」と命名。94年からテレビショッ

ピングが始まり年商43億円。95年からカタログ通販と新聞折り込みチラシを開始。「やらなかった失敗はあっても、一生懸命にやった失敗はない」「失敗というのは一生懸命にやらなかった事であり、一生懸命やっても結果が出なかった時には、失敗ではなく「試練」という言葉を使います。」

2000年にはオンラインショッピングを開始。2010年、年商600億円。時代の流れに敏感になって見聞を広げ、勉強して人も企業も常に自己更新していくことが大切。お客様目線で独自のサービスを確立する。テレビのアンテナや配線、洗濯機の水道や排水溝の設置サービス、パソコンのインターネットやメールの初期設定サービス。下取りサービス。2001年、佐世保に自前のスタジオ建設。

何か他人に伝える時に大切なのは、スキル（技量）、マインド（情熱）とミッション（なぜ、何のために伝えるのか）。お客さまに喜んでいただけると確信の持てる商品しか販売しない。ただ「伝えること」ではなくて「伝わる」ようにしないといけない。伝えつつもりではだめ。上手でなく、分かりやすく伝えること。カメラの「ズーム」とは言わず、「遠くのものを近づかなくても大きく撮影できる」と説明する。

2004年、顧客情報流出事件のとき、即座に営業停止し事件解決後には、よりセキュリティを強化、その間150億円の損失でしたが、売上げが落ちて、業績が悪化しても、お客さまからの信頼だけは失ってはいけない。それは企業にとって死を意味する。

翌年2005年は年商906億円、2006年には1000億円を突破。

社員の満足がなければ、顧客満足は得られない。経営で重視しているのは、社員を大切にすること。社員寮、体育館、社員海外旅行（400人規模）に利益を福利厚生として還元している。

皆様、参考になりましたか！（たまなは）