

フォーシーズ 代表取締役社長

丸山 輝 まるやま あきら



1968年、福岡県生まれ。1991年に古物商・質屋業として創業。1999年、古物商・質屋業の店舗展開を進めるためフォーシーズ株式会社を設立し、代表取締役となる。2001年に質屋人保証事業を開始し、その後、主要都市に拠点を置き業務を拡大する。2009年に一般社団法人質屋保証機構の理事に就任。著書に「家主破綻」(幻冬舎)がある。

法人向け質屋人保証ビジネスのプロ

注目! 対談×企画 Vol.12  
の不動産業界 経営者

福岡という街のファンを増やす独自の接客法

# 親身な顧客対応で地域No.1の事業系不動産会社をめざす

福岡市内を中心に、事業系不動産の仲介事業で23年の実績をもつフォーシーズトワーク。代表の増本氏は、街を好きになつてもらうための観光案内を取り入れるなど、工夫を凝らした接客を重視している。対談でホストを務めるのはフォーシーズ代表の丸山輝氏。質屋人保証事業において顧客の信頼に応え続けながら新サービスを展開しており、その経営手腕には定評がある。今回の対談では、オフィスネットワークの強みである、独自の営業手法や接客ノウハウ、今後のビジョンについて増本氏に聞いた。



フォーシーズ×経営者通信 連載企画 第21回

## 顧客視点を徹底するため 営業成績を加点評価

丸山：増本社長、いつもお世話になっております。今日はよろしくお話しします。まずは、事業内容を聞かせてください。

増本：福岡市内での、オフィス・事業所を中心としたテナント仲介が主力事業です。

また、土地を購入してビルを建て、そこに当社のリーシング部隊がテナントを入れる。その物件を再販して、管理業務で収益をあげようとしています。

そのほかに、福岡市でうどん屋を2店舗経営しています。

丸山：御社の強みはなんでしょうか。

増本：福岡市内の事業系不動産については、もともと豊富な情報をもっていると自負しています。たとえば、月初の3〜4日間は全社員ですべての物件の空室確認をします。約2000件程度でしようか。その際は、事務スタッフではなく営業スタッフがオーナーにお電話し、物件の運用計画など周辺情報も集めています。

また、顧客企業の社員になつたつもりで接する点も、当社の強みです。たとえば、お客さまの利益を考え、仲介手数料が低い物件をすすめた営業スタッフがいたとしますね。その場合、一般的な

仲介手数料の案件で成約したと考え、そのぶんのインセンティブを与えます。こうした仕組みを整えることで、顧客視点の徹底をはかっています。

丸山：仕組みとして、ニーズの深ぼりを進めているわけですね。

増本：お客さまの声を徹底的に聞き、本質的なニーズの把握が必要ですね。立地や予算など表面的な要望をヒアリングするだけでは、最適な提案はできません。そのため、お客さまと食事や飲みに行くことも推奨しています。

また、博多や天神など中心街で物件を探しているお客さまに、大濠公園や

## 祭りや名所を案内して 街を好きになつてもらおう

丸山：街を知ってもらうことを重視しているんですね。

増本：お客さまに、福岡を好きになつてもらいたい、本当に来たいと思つてもらいたいからです。たとえば、東京からの

れていたり、そこでの福岡県の郷土史家の講演をビデオ撮影して社内研修に役立てたりしています。

苦しい時期を支えてくれた社員に感謝したい

丸山：経営者として心がけていることはありますか。

増本：感謝の気持ちを忘れないことですね。

私ひとりでは、当社はここまで来ることができませんでした。さまざまな方に助けてもらっているという感謝を、日々かみしめています。とくに社員は

じめ、身近で支えてくれた人たちへの感謝の気持ちが強いですね。

以前、社員が100名を超えた際、じゅうぶんな管理ができず、会社の和が乱れたこともありました。その後リーマン・ショックを経て、スリムな組織に。結果的に、会社の理念に共感してくれる社員を中心に、結束が固くなりました。

また、リーマン・ショック後の2年間は経営が厳しかった。会社を潰すほうが簡単だったんですが、ついてきてくれる社員のためにがんばろうと。あきらめなくてよかったと思います。そうした苦しい時期を乗り越えてついてきてくれた社員には、本当に感謝

しています。

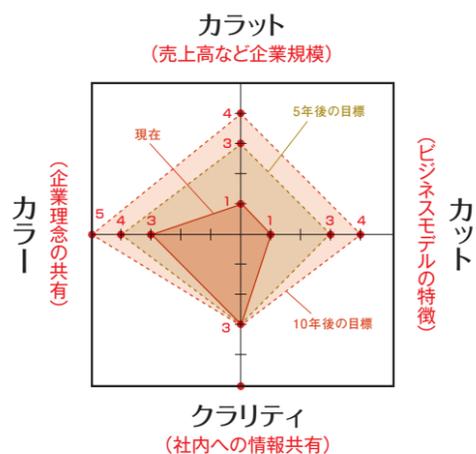
丸山：今後の事業展開について教えてください。

増本：事業系不動産の仲介業は、県内でNo.1のポジションを獲得したいですね。「福岡県でテナントビルを探すなら、オフィスネットワーク」といわれるようになりたい。飲食業に関しては、うどん屋を中心に5店舗まで増やしたいと考えています。

丸山：今後も、福岡随一の不動産仲介企業としてのご発展を期待しております。本日はありがとうございました。

## 4c's “経営自己診断”

によるオフィスネットワークの「現在・5年後・10年後」の比較



ダイヤモンドの“4c's”と経営評価

- Carat [カラット] 石の重さの単位: 事業規模など
- Cut [カット] カットされた形: 事業の特徴など
- Clarity [クラリティ] 透明度: 情報公開、内部統制など
- Color [カラー] ダイヤモンドの色: 社風など



今回のゲスト

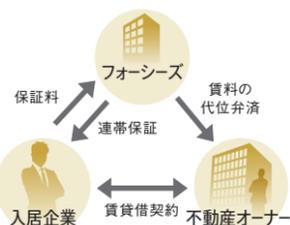
オフィスネットワーク 代表取締役 増本 徹雄 ますもと とつお

1960年、福岡県生まれ。1977年に高校を卒業後、海上自衛隊を経て、1980年、日観不動産に入社。常務取締役就任。1990年にオフィスネットワーク株式会社を設立し、代表取締役に就任。福岡市内を基盤に、事業系不動産の仲介事業で顧客の支持を集めている。

オフィスネットワーク株式会社

設立/1990年11月 資本金/3,758万円  
売上高/3億5,000万円(2013年12月期)  
従業員数/41名(パートタイマー20名含む。2013年12月現在)  
事業内容/事業系不動産の仲介事業、飲食店運営事業など  
URL/http://www.officenet.co.jp/

## フォーシーズの法人向け質屋人保証システム



フォーシーズ株式会社

設立/1999年3月  
資本金/3億3,200万円  
社員数/120名  
事業内容/質屋人保証事業  
本社/東京  
事業所/東京、横浜、埼玉、千葉、名古屋、大阪、京都、神戸、福岡  
URL/http://www.4cs.co.jp/

0120-17-1143 (10:00~18:00/土日祝日も営業)