



これまで会社を育ててくれた ホテル業界に恩返しをしたい

ホテル・旅館の備品・消耗品を企画販売する(株)東京マツシマ。1969(昭和44)年の設立から約半世紀を経た現在、全国15か所に支社を構え、グループ社員約170人を抱えるリーディングカンパニーとして、レジャーホテルをサポートしている。2011年9月、弱冠41歳の若さで同社社長に就任した大槻 務氏。老舗企業のトップを任された責任を感じつつも、気負いなく、自然体と謙虚な姿勢で経営にあたる大槻社長に抱負を伺った。

経験豊富な社員に支えられ 社長としての第一歩を踏み出す

—昨年、9月に社長に就任されましたが、大槻社長の東京マツシマでの経歴をお聞かせください。

大槻 大学卒業後、IT関連企業に就職して約2年半在籍しましたが、私の父親が当社の先々代社長をしていたこともあって、私としても会社に恩返しができればと1994年に入社しました。

東京マツシマでの最初の仕事は倉庫番です。商品管理が主な仕事で、商品の流れがよくわかり、とても勉強になりました。約2年やりましたが、その後は営業、仕入れ、企画を担当し、経理以外の仕事は一通り経験しました。

社長職を意識しはじめたのは、2003年に取締役に就任した時です。社内のさまざまなことを経営者の視点でみるようになりました。そして2年ほど前に、前社長の松村(現・代表取締役会長)から跡を継ぐよう告げられました。

—社長になられて、何か変わったことはありますか。

大槻 私自身は、社員との接し方など

特に変えているつもりはないのですが、社員からすれば、以前と比べてコミュニケーションがとりづらくなっているかもしれませんね。その点は、私がもっと社員に対して配慮しないといけないと思います。

—大槻社長よりも社歴が長く、年齢が上の社員もいらっしゃると思いますが。

大槻 確かに当初は、ベテラン社員との接し方にも悩みました。いまでも「しっかりコミュニケーションがとれているだろうか」と自問自答することは少なくありません。

ただ、前社長がしっかりした社内体制を築いてくれたこともあり、全国の各支社長をはじめとするベテラン社員は優秀な人材ばかりです。そうしたなかであって社長である私がすべきことは、大きな方向性を決め、それについて理解してもらうことです。あとは、「何かいいアイデアがあったら教えてほしい」というように、ベテラン社員の経験と知識を上手く引き出すのが私の役目だと思っています。

—松村会長から何かアドバイスはありましたか。

■会社概要

会社名/ (株)東京マツシマ
住所/ 東京都府中市天神町1-23-1
連絡先/ 042-360-8818
設立/ 1969年6月
代表者/ 代表取締役社長 大槻 務
業務内容/ ホテル・旅館用品・消耗品販売、
食品・ドリンク販売
URL/ <http://www.tm-hotel.com>

大槻 「急いで自分のカラーを出さなくてもいいよ」と言われました。社長という立場上、多少の背伸びは必要ですが、無理はせず、いまやらなければならないことを精一杯やっていく姿勢で取り組んでいます。

コミュニケーションを通じて お客さまのニーズを探り出す

—大槻社長からみて、貴社の強み、特徴はどこでしょうか。

大槻 昔ながらの「御用聞き」的な営業とでも言いましょうか。お客さまのもとに機械的に商品を納品するだけではなく、世間話などコミュニケーションをとりながら、お客さまのニーズを探り出していく営業スタイルだと思います。

どんな商品を求めるかは当然、ホテルごとに異なりますし、季節によっても変わってきます。その時々で、お客さまが

大槻 務氏

株東京マツシマ 代表取締役社長



求めるものを探るには、お客さまとのコミュニケーションを深めることがいちばんです。

—最近インターネットが普及して、そうしたコミュニケーションをベースにしたやり取りが減りつつあります。

大槻 でもそれは一過性のもので、いずれはコミュニケーションを重視する時代が戻ってくると、個人的には信じています。だからこそ、わが社ではそうしたスタイルを今後も継続し、大事にしていきたいです。

お客さまが「これが欲しい」と言った商品を単に提供するのではなく、ニーズを先読みしてこちらから提案ができるのが理想です。それによってお客さまの売上げ増に貢献できたらいいですね。

当社の製品でリピート客の増加に貢献できているならうれしいですし、今後はさらに一歩進んで、「あそこのホテルには〇〇があるから、行ってみたい」というように、そのホテルを利用する動機づけとなるような、吸引力のある魅力的な商品の提案もしていきたいです。

—「顧客創造」への貢献ですね。

大槻 当社はレジャーホテル業界に育てられて、ここまで来たようなものですから、社長就任を機に、お客さまに“恩返し”をしたいという思いを新たにしています。

▶ 人と人とのつながりこそが
▶ 守るべき財産

—お話しを伺っていると、大槻社長は非常に物腰が柔らかく、ソフトな印象を受けます。社内でもそうですか。

大槻 さあ、どうなのでしょう(笑)。自分では短気な性格だと思っていますし、社員から「話がわかりづらい」と突っ込まれることもありますね。ただ、人前で社員を怒鳴りつけるようなことはあまりしていません。

社員教育にはいろいろな考え方があると思いますが、私は個々の社員のプライドや主体性をできるかぎり尊重したいと思っています。先ほども申し上げたように、経験豊富な優秀な社員が多いですから、社長だからといって大きな顔をする

1970年東京生まれ。日本大学法学部卒業後、IT関連企業に就職。1994年に株東京マツシマに入社。商品管理、営業、企画などに従事した後、2003年に取締役就任。09年専務取締役を経て、11年9月に代表取締役社長に就任。趣味は読書。家族は妻と子供2人。

のではなく、社員が会社を支えてくれているという感謝の気持ちで接しています。

—会社を運営していくうえで、座右の銘はありますか。

大槻 そうですね、特に思い浮かばないのですが、わが社の行動指針のなかにも出てくる「温故知新」という言葉は好きですね。

昔から長く続いている物事には、続くだけの理由があり、よさがあるはずですよ。そこを無視して、無理に変化させてしまうと、そのよさがなくなってしまいます。かといって、何も変えずにいると思考停止に陥ってしまう。これまで培ってきたことを守り継承しつつ、時代に沿った新しいものを創造していくのが大切だと思います。

—守り継承するものとは、具体的には何でしょうか。

大槻 やはり人と人とのつながりですね。お客さまとのつながり、ホテル利用客とのつながり、社員とその家族とのつながり。先輩の方々が苦勞して築き上げてきたそれらの財産を守りつつ、時代に合った新しさを打ち出していきたいと考えています。

—本日は、ありがとうございました。



本社ショールームでは、取扱い商品を一堂に展示する