

Contents

- 1 一流企業TOPインタビュー
株式会社ダイオース
- 2 Information
5分でエッセンスが分かる
ビジネス書
5分で分かる！
ビジネスキーワード
- 3 Information
- 4 みなど名店
赤坂青野
未来に託す技巧
株式会社ジーマップ企画

TOP INTERVIEW

株式会社ダイオース

おおくほしんいち
代表取締役 社長 大久保 真一 氏



港区にお住まいの、あるいは働く人たちにとって、エンジ色をトレードカラーとしたダイオースの車両を見かける機会も少なくないのでは？ そんな、一般の方が目にする機会も高いダイオースをひと言で表すと「企業の日常に寄り添い、その日々のニーズに応え続ける会社」といえるでしょう。今回は、創業から一貫して守り、育まれてきた企業哲学や、今の会社にとって欠かすことのできない欧米でのビジネス展開、さらには大久保イズムとも呼べるような経営における心意気など、同社のさまざまな側面をお伝えします。

B to B、継続反復をコンセプトに
オフィスサービス事業で世界に躍進



街中に見る機会も多いダイオースの車両。エンジ色のトレードカラーが印象に残る。



ダイオースの事業の軸であるコーヒーサービス。コーヒーマシンそのものを提供するというモデルを確立した。

同社の事業内容は、事業所向けの「コーヒーサービス」「ポトルウォーターサービス」等飲料事業「フリンケアサービス」「定期清掃サービス」等環境事業など、多岐にわたっています。そして、これら数々の事業の根底には共通したビジネスコンセプトが存在しています。この点について、同社社長の大久保真一氏は次のように話します。

「私どものビジネスの特徴は、継続・反復する必然性のある商品やサービスのみを扱っていることが挙げられます。日常の必需品、すなわち繰り返し必要となるアイテムを取り扱うことで、景気やブームによる大きな影響を受けにくくなります。そして、B to B^{※1}に特化しているという点も外せません。事業所向けの展開のみに絞り込んでいるからこそ複数の商品・サービス展開が可能になり、それらをさらに既存のお客様に追加提供していくこともできます」

創業以来48年間、こうした「B to B」向けの継続的サービスに一貫して取り組んできた同社は、赤字知らずの右肩上がり、堅実に成長を積み重ね、現在20万社超の顧客と継続的な取引を行っているそうです。

日本初のOCS事業で成功 本家逆上陸後の展開も好調

事業所向けのトータルサービスで知られるダイオースですが、なかでもオフィスコーヒーサービス（以下、OCS事業）は、同社が日本で初めて取り組み、現在のダイオースの根幹を形成するにいたったビジネスモデルとしても過言ではないでしょう。

「OCS事業を開始した77年、日本ではまだオフィスでコーヒーを飲むという方はごく一部で、それもほとんどがインスタントという時代でした。ですが、だからこそ当時欧米や一般化していたOCSが将来日本でも必ず浸透していくと考えました。欧米で過ごした20代の経験がなければこの発想はなかったと思いますね」

当時の既存顧客3000社からスタートした日本でのOCS事業は着実に成長を遂げていき、11年後には、なんと本家米国への逆上陸を果たします。「88年、ロサンゼルスでダイオースUSAを立ち上げ、その後積極的に事業展開を行いました。当初はカリフォルニア州を中心に展開、その後ロッキーマウンテンを越え、現在は西海岸でナンバーワン、全

USAを立ち上げ、その後積極的に事業展開を行いました。当初はカリフォルニア州を中心に展開、その後ロッキーマウンテンを越え、現在は西海岸でナンバーワン、全

米でも第3位のシェアとなつていますが、17年3月期には23州56拠点の進出となり、USAだけで約150億円にのぼる売上高を記録。これは同社全体の50%以上にあたります。そんな上り調子の米国展開からは、企業運営における重要な仕組みも採り入れられ、活かされています。

「新規のお客様を獲得するのはもちろんですが、既存のお客様から、いかに新しいニーズをひろう、付加価値をご提供していくか。これは私どもにとり非常に重要なビジネスチャンスだと考えています。そこで私どもは組織の中にCDR^{※2}という、既存のお客様に「Next to Feed^{※3}」としっかりと向き合い、お客様のご不満やご要望を明確に引き出していくことに専門特化した部門を設けています」

大久保氏によれば、「こうした部門はダイオースUSAの基幹となるシステム」とのこと。こうした的確な顧客フォローは、新たなニーズの発掘、サービスの開発のみならず、非常に高いサービス継続率にも貢献しているのです。

「それはチャレンジすべきもの、燃え上がり、奮い立たせるもの、逃げた瞬間に「壁」となる」

数多くのインタビュー記事が世に出ている大久保氏ですが、その中に苦勞した「困った」というフレーズやエピソードを見かけたことがありません。一方で、「実家のお米屋さんを日本の流通業に」すべく、若くして単身欧米へ片道切符で研修に出かけるなど至難のエピソードにも事欠きません。



逆上陸した本家米国でも大成功を収めている。



20代の頃、流通業の研修のため、単身で、米国、西ドイツ、スウェーデン、オランダ、スイスなどへ。



株式会社ダイオース

住所：港区浜松町2-4-1
世界貿易センタービル23階
電話：0120-02-3456
http://www.daiohs.com

※1 B to B、Business to Business、B2Bの略称。
※2 Client Development Representativeの略称。
※3 Next to Client Development Representativeの略称。