新社長に聞く

横河レンタ・リース 金川裕一社長

顧客に寄り添い課題解決

サービス中心のモデルへ

横河レンタ・リースの社長に4月、キューアンドエー（QAC）の金川裕一会長が就任した。金川社長は96年、横河電機の社内ベンチャー制度により横河マルチメディアを設立。その後、QACの社長として事業を拡大してきた。これまでの経営ノウハウや経験を生かすべく今回、横河レンタ・リースの社長に就任、次の成長を目指すことになった。「〝モノからコトへ〟という考えを軸に、サービス化へ大きくかじを切っていく」と話す金川社長に戦略を聞いた。

◇

――横河レンタ・リースをどのようにみますか。

金川社長　IT機器や計測機器のレンタル事業で関係性も良く、事業も順調に伸びてきている。

その半面で課題もあるとみている。全てを機器レンタルを軸にしたビジネスモデルも大切だが、ハード中心の事業モデルではこれからの時代に取り残されてしまう。顧客の困っていることに寄り添い、課題解決ができるサービス中心のモデルと、IT機器の販売からシステム設計・構築・保守を行うシステム事業を手がけており、87年の設立から30年にわたり愚直で真摯に事業を続けている。顧客との関係も密接に変えていく必要があると感じている。

――主力事業の考え方を変えていくということでしょうか。

金川社長　今の事業環境が良い時だからこそ、次を見据えた施策を打ちたい。事業環境が悪くなると何も手を打てなくなるからだ。これまで顧客が求めるハードの提供を進めてきたが、この事業モデルは必ず価格競争に陥る。これからのクラウドやIoTの時代は、企業などが抱えている課題を解決するサービス展開が不可欠になる。サービス提案することで、モノ売りの時と違い、顧客との関係がより深く長く継続できるとみている。

――サービス化へ転換するために、まず何をしていきますか。

金川社長　社内のマネジメント層の意識変革への取り組みを進めていく。なぜサービス化が必要なのかを伝えていきたい。ここで意識が変われば行動が変わる。みんなで意識を共有し、一人一人が「いかに顧客の課題を解決していくか」を能動的に考えてもらえるようにしていく。同じ思いを持っている人たちが集まり、前に進めるようにする。

――これまでQACでサービス事業を拡大してきましたが、ここでの経験を生かしていくということですね。

QACと連携も

金川社長　QACでは多くの失敗もした。苦しい時代もあったが、これからのサービス化の時代を見据え、方向性を示し、社員一丸となって取り組んできた。経営者として経験してきたこと、学んできたことは当社でも生かせるはずだ。QACはコンタクトセンターをはじめ、全国での駆け付けサービスなどを組み合わせたサービスも行っている。今後はQACとの連携なども行いたい。

――横河レンタ・リースをどのような会社にしたいですか。

金川社長　当社は長年レンタル事業を続けてきており、課金などのノウハウも豊富だ。クラウドサービスも課金モデルになるため、ハードからソフト、サービスまでワンストップでメニューを提供できるようになる。

今後は、顧客の課題を解決するBPO（ビジネス・プロセス・アウトソーシング）サービスも展開したい。ここでQACと連携すれば、他社にないサービスを提供できると考えている。

〈プロフィル〉（かながわ・ゆういち）1959年6月25日生まれ。東京都出身。早稲田大学教育学部卒。82年4月横河電機製作所（現横河電機）入社。89年7月新事業企画室主任。92年7月横河電機労働組合書記長／副委員長。95年7月産業営業本部営業企画室課長代理兼流通企画グループ長。96年11月横河マルチメディア設立・代表取締役社長。01年4月横河キューアンドエー代表取締役会長兼横河電機IT事業本部IT事業戦略室長。03年6月キューアンドエー代表取締役社長。15年4月同社代表取締役会長。16年4月横河レンタ・リース代表取締役社長（現職）。

2016年8月2日付電波新聞（朝刊）2面