



คุณอุกฤษณ์ เตชะไชยวงศ์  
Sales & Marketing Director  
FMA Group Co., Ltd.

## ความร่วมมือและความจริงใจต่อลูกค้า ทำให้องค์กรพัฒนาไปได้อย่างต่อเนื่อง

FMA Group เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจจำหน่าย ให้เช่า และบริการซ่อมเครื่องถ่ายเอกสารดิจิทัลมัลติฟังก์ชัน และเครื่องใช้สำนักงานอื่นๆ โดยในเรื่องของการจัดจำหน่ายนั้นก็มีผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายก็คือ เครื่องถ่ายเอกสารดิจิทัลมัลติฟังก์ชัน, เครื่องพิมพ์, เครื่องโทรสาร, เครื่องคำนวณ, เครื่องเคลือบบัตร, เครื่องทำลายเอกสาร, โปรแกรมการจัดการเอกสารในสำนักงาน และ Innofax เป็นแอปพลิเคชันด้านความปลอดภัย, web-based, plug-n-play network ซึ่งช่วยจัดการทั้งแพคเกจที่เข้าและออกจากองค์กร

โดยสินค้าหลักของFMA Group คือในส่วนของเครื่องถ่ายเอกสารดิจิทัลมัลติฟังก์ชันToshiba e-Studio โดยมีเครื่องอยู่หลายรุ่น หลายขนาดตามแต่ละเอียดเมนูของตลาด ถึงกว่า 16 รุ่นที่จำหน่ายในปัจจุบัน

ทางโตชิบาจะปิดปีงบประมาณตุลาคมของทุกๆ ปี แม้ว่าตลาดรวมของเครื่องถ่ายเอกสารดิจิทัลมัลติฟังก์ชันจะโตขึ้นไม่มากนัก แต่ส่วนแบ่งการตลาดของโตชิบาคิดเป็นสัดส่วน 12 % และในปีหน้าคาดว่าจะโตขึ้นมากกว่า 10% สำหรับ FMA ที่ได้ทำงานร่วมกับโตชิบามาได้ 3 ปีแล้วก็มีผลการเติบโตกว่า 100% ซึ่งก็ถือว่าเป็นที่น่าพอใจอย่างมากในภาวะเศรษฐกิจโลกถดถอยและปัญหาเรื่องการเมืองไทย

ตลาด ณ ตอนนี้มีการแข่งขันกันในเรื่องของ Service หรือการบริการกันเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นจากรายไหนๆ ก็ตามเพื่อให้ลูกค้าเกิดการยอมรับมากขึ้น แต่ในเรื่องของการบริการของทาง FMA ก็ถือได้ว่าไม่แพ้ใครเหมือนกัน โดยส่วนพีเจอาร์ต่างๆ ของเครื่องToshiba e-Studio ที่น่าสนใจก็มีอยู่หลายส่วนไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการประหยัดหมึก, เรื่องของการช่วยภาวะโลกร้อน, การลดทุนต้นในการพิมพ์ รวมถึงระบบรักษาความปลอดภัยของเครื่องที่ยอดเยี่ยม

ในการเลือกซื้อระบบเครื่องถ่ายเอกสารดิจิทัลมัลติฟังก์ชันก็มีอยู่หลากหลายแบบ ไม่ว่าจะเป็นการขายขาด, การเช่า, การเช่าซื้อ, การผ่อนชำระ ซึ่งก็แล้วแต่ความต้องการองค์กรนั้นๆ โดยส่วนมากแล้วองค์กรใหญ่จะใช้บริการเช่าเพื่อประโยชน์ทางด้านภาษี จากนั้น FMA ก็จะให้บริการอย่างต่อเนื่องในส่วนของบริษัทเล็กหรือองค์กรขนาดเล็กจะมีการซื้อขายเป็นส่วนมากโดยเฉพาะในรุ่นเล็กเนื่องจากต้นทุนไม่สูงมากนัก

ซึ่งทั้งหลายทั้งปวงนี้ก็เป็นการต้องการของลูกค้าซึ่งทาง FMA สามารถที่จะตอบสนองได้ทั้งหมดเพื่อให้ลูกค้าเกิดความสะดวกในการใช้งานและเลือกสิ่งที่คุณค่าต่อองค์กรได้มากที่สุด

ในการนำเสนอเครื่อง Toshiba e-Studio ต่อลูกค้าทาง FMA จะต้องมีการทำความเข้าใจกับลูกค้าในเรื่องของตัวผลิตภัณฑ์ว่าเป็นอย่างไร ถึงแม้ว่าราคาของToshiba เองจะไม่ได้ราคาที่ดีที่สุดในตลาด แต่ด้วยประสิทธิภาพของเครื่อง, นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยของเครื่อง และพีเจอาร์ในการใช้งานที่ไม่แพ้ใคร ทำให้เราติดหนึ่งในห้าของตลาดเครื่องดิจิทัลมัลติฟังก์ชันได้ไม่ยาก

ส่วนของช่าง FMA ทางToshiba e-Studio จะมีหัวหน้าช่างที่ไปอบรมที่ญี่ปุ่น แล้วจะมาอบรมที่เมืองไทย เพื่อให้เกิดความเข้าใจในตัวสินค้าและสามารถให้บริการได้ในทุกๆ สินค้าหากเกิดปัญหา เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการแก้ปัญหาหลากหลายด้าน

ในการอบรมแบ่งได้เป็นหลายๆ ส่วน คือทั้งเซลล์หรือฝ่ายขาย, ตัวเครื่องไม่ว่าจะเป็นพีเจอาร์ต่างๆ ของตัวเครื่องและการซ่อม, อบรมด้านไอทีต่างๆ, ทฤษฎี, อุปกรณ์เสริม, และซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการต่างๆ เพื่อให้พนักงานเป็นได้รับความรู้สูงสุดเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้ได้มากที่สุด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า FMA และ Toshiba e-Studioได้ตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องต่างๆ อย่างครบถ้วน เพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองและเกิดความเชื่อใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี 