



安拓實業 朱碧峰總經理：

客戶經營乃企業基石， 能讓客戶依賴就是最好的行銷

文/ 惠達副總編輯 張剛豪

有別於其他以標準件代工起家的台灣扣件廠商，安拓實業股份有限公司一開始就選擇了不一樣的發展道路。在早年許多大廠都還沒有特別重視特殊件生產時，安拓就獨具慧眼投入該領域，也因此抓住了領先契機和利基市場，在過去35年來，逐漸茁壯為台灣具指標性的扣件企業，卓越的產品品質和客戶服務也讓其迅速在國際舞台上累積正面聲量。

安拓主攻壁虎、拉帽、車用零配件和快速鉚接件製造。在張土火董事長重視服務、敬業、創新和效率的企業領導方針下，安拓也陸續延伸出許多關係企業，包括生產人工牙根的全球安聯科技股份有限公司、鎂合金腳踏車零件和醫療零件的安鎂科技有限公司、提供一站式壁虎生產服務的寧波安旺特種緊固件有限公司以及專門供應山葉、本田等日系機車零件的安拓越南責任有限公司。透過台灣、中國和越南據點的佈局和區域優勢，也讓整個安拓集團能更全面性地服務需求日新月異的全球市場。

領先同業的做法 重視客戶關係經營

「安拓之所以能發展至現今的規模，張土火董事長前瞻性的領導策略、具體實踐在團隊成員上的做事風格和對客戶關係經營的堅持佔有很大的因素」，朱碧峰總經理如此說道。

朱總表示：「猶記得32年前剛到安拓服務時，我就跟著張董事長四處征戰國際性展會。在當時很多企業普遍還靠著翻電話簿黃頁遠距找客戶時，安拓已經開始嘗試新的客戶開發模式，與海外客戶(買家)直接面對面。這種實地傾聽客戶需求和提供客戶最即時溝通管道的做法，也為安拓在國際舞台爭取到更多曝光和接單機會。而我也從董事長身上學到不少做生意的觀念和與形形色



色客戶應對交流的技巧，並將其實踐在安拓的業務管理和人員訓練上。此外，也因為董事長具備技術研發底子，我們的技術人員也跟著累積不少技術開發能量，持續打造出獲得市場青睞的新產品。」

因為對客戶關係經營格外重視，讓安拓集團的產品得以成功拓銷全球，目前有高達70%以上的比例皆銷往歐美市場。去年一整年，台灣的安拓實業和其他獨立運作的關係企業就創下總計新台幣25億的營收佳績。

能不能跟客戶做朋友才是關鍵

朱總表示：「過去一年多來因為疫情關係，多數企業只能透過數位遠距方式與客戶聯繫，加上材料和運費飆漲以及匯率波動等外部因素影響，讓客戶對採購成本的管控更加錙銖必較，因此更顯得過去所累積客戶關係的重要性。這時候能否讓客戶感受到企業本身的不可取代性和充分了解彼此立場就很關鍵。因為客戶有很多選擇，你可能只是選擇之一，但若是客戶把你當作是可以信賴共患難的朋友，想要建立長期合作的夥伴關係就有可能。能讓客戶對我們產生依賴就是最棒的行銷，也是安拓長久以來努力的方向。」

朱總開玩笑地表示：「以前我們拜訪客戶的時候大部分時間都不是在談生意，合約甚至都是在最後幾分鐘才簽訂完成的呀！」言談之間充分展露安拓公司把客戶形塑成朋友夥伴更甚於單純商業合作關係建立的期待。

精進技術 為客戶創造價值

安拓過去有許多替知名品牌製造商客戶代工的經驗，因而累積不少產品技術和製程管理的知識，近幾年也開始朝代工設計的角色去努力，多款通過歐洲ETA認證的壁虎產品更是最佳的實力證明。談到升級轉型，安拓可謂投注很多心力在產品開發和研發工程師的訓練上，因此具備強大的模具自行設計和協助客戶產品開發的能力，也屢屢獲得國家發明獎、創新研究獎、小巨人獎等殊榮。最近也積極朝重力型、高單價的鉚接扣件開發去發展，為大樓、橋梁等建築環境提供更好的緊固解決方案。

朱總表示：「安拓的企業文化就是化不可能為可能。我們很早就開始導入TPM全面生產管理，藉由訓練員工來培養出可以解決問題的領導者，因為位居第一線的員工才能真正發現問題的所在。我們希望員工遇到問題能專注解決而非逃避問題。對安拓來說，解決問題要靠第一線員工發現問題，他們總是有最好的想法能處理得盡善盡美。」

預見趨勢 做好迎接挑戰的準備

企業要走得長遠勢必要能洞察市場的發展趨勢，做好清楚的定位和完善的因應策略規劃，而這也是安拓一直遵循的企業經營準則。朱總經理表示：「企業要順應時勢，否則容易被淘汰。而經營者也要能看到改變趨勢提早做好準備才能立於不敗之地。」

他也透露，有鑑於現有廠房空間已經逐漸飽和和預期未來將有更多產品品項的加入，安拓也已經著手進行擴廠的規劃。目前已經在本洲工業區購置了新廠房進行整裝中，預計1-2年後落成，屆時會把一些產能調整至新廠處理，預期將可以讓安拓的產能獲得更有效率的配置。

除了客戶關係的持續經營、技術的精進，安拓也積極實踐其社會責任，強化職業安全衛生管理，重視關懷員工，參與慈善活動，把企業的發展基礎打得更加紮實穩固。朱總強調：「好的基礎加上好的領導管理是企業能否永續經營的關鍵。未來我們希望安拓能持續成為客戶心目中無可取代的優秀品牌，更是最值得信賴的合作夥伴。」

聯絡人：朱碧峰 總經理

Email: hector@anchorfast.com.tw



張董(中)獲頒NICE升級
轉型輔導計畫



張董(右)獲頒螺絲公會感謝狀



張董(右2)代表捐贈慈濟牙科醫材