

# 以他人为先

乐筹金融服务集团在不知不觉中取得了令人瞩目的服务和业绩成果，为广阔的发展前景奠定了坚实基础。

1985年，欧阳轩(Greg O'Neill)还是一名年轻的经济学毕业生，当时他在先进银行(Advance Bank)担任公司秘书和高管实习生。虽然他很快就适应了工作岗位，但在父亲Ray在维州乡村有自己的企业，而且向他提出一个让他颇感兴趣的建议。父亲要他辞职，到家族企业顶替自己12个月，评估欧阳轩是否有能力接管家族的金融业务。如果不行，父亲就会将企业出售。

欧阳轩在五个兄弟姐妹中排行最小，其他兄弟姐妹为了自己的事业，都已经拒绝了父亲的提议。欧阳轩说，他觉得父亲的提议有点像放弃前的“最后机会”。为了帮父亲做事，他就要搬离墨尔本，离开一家有着600多名员工的银行，还要辞掉一份有着明显升职机会的工作。然后他要加入一支只有八个人的团队，进入一家甚至还没取得全国经营执照的公司。欧阳轩说，那时他觉得很多同事都怀疑他在考虑父亲的提议时是否头脑清楚。不过，他坚信自己日后总能再找到其他工作，于是他接受了父亲的提议。

当时的他并不知道，这将成为他一生中做出的最正确的职业决策。从那天，欧阳轩在乐筹金融服务集团开始了一年的实习期，从此再也没有回过。而三十多年以后的现在，他已经成为公司的首席执行官兼总裁。公司起步虽然低，但却逐步发展成一家拥有180多名员工的活力企业，在墨尔本、悉尼和上海设有办事处，也成为澳大利亚最受尊崇的独立非银行品牌之一。

“那是一段了不起的旅程，大家要长时间工作，有时会遇到阻碍、进入死胡同，有时也会遇到一些看似几乎无法克服的经济条件，”欧阳轩说。“蛋糕好不好，吃了才知道，我们坚持优势，从来不会试图去满足所有人的一切要求。作为专业的金融投资服务提供商，我们现在已凭借历史悠久的稳定优秀表现，获得了业界的普遍认可。”

乐筹金融服务集团还拥有大洋洲地区规模最大的零售信贷基金业务，总投资额达\$12亿，成员超过24,000人。公司在中国的业务也日益增长，展现出进一步发展的机会，也获得更大公司的认可，成为专业信贷的领先创新者。公司已推出的产品有协助首次置业者的父子计划(Parent-to-Child (P2C™))以及养老抵押贷款计划，早在

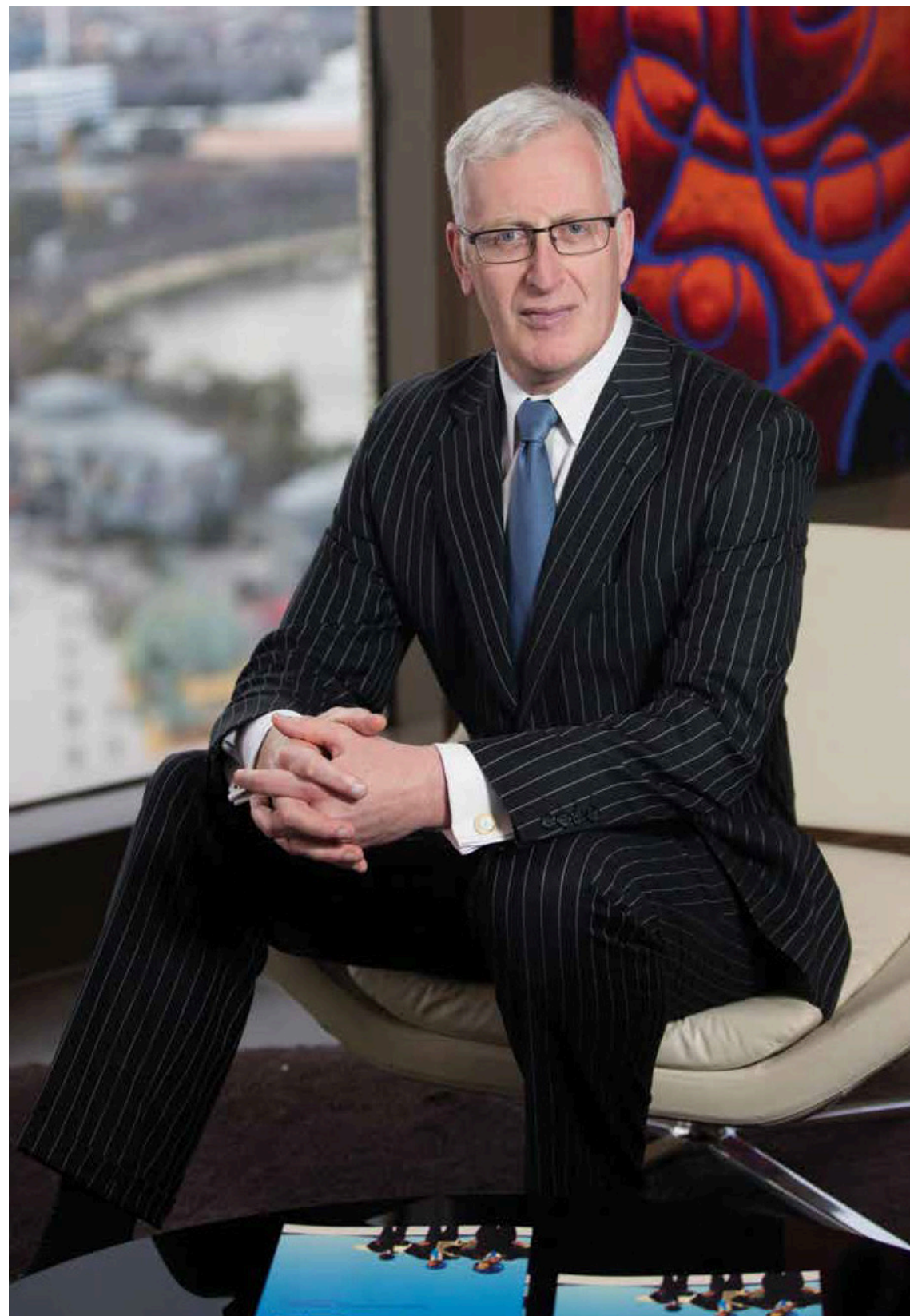
1990年公司也在澳大利亚面向个体经营贷款人率先实行替代收入证明。公司拥有澳大利亚范围最广的贷款产品，也在不断寻求拓展业务范围。

欧阳轩说，澳大利亚的金融服务机会极多，尤其是在人口预估增长和人口结构正在发生变化的当前形势下，人口年龄日趋老龄化，而且澳大利亚也正日益融入亚洲大局。对乐筹金融服务集团来说，保持未来继续走向繁荣发展的唯一途径，就是要确保切实践行公司价值理念。这包括信任、卓越、责任、改变现状的信念。

“我们依托经验和核心价值理念，成功经受住经济衰退时期的考验，”欧阳轩说。“我们从未忘记实现投资和贷款产品的核心目的，那就是满足市场和顾客的需求。全球金融危机及其引发的市场波动，很好地考验了我们的专业特质和优良品质。”

欧阳轩身先士卒，在需要完成工作时总是乐意亲力亲为。他坚持常被遗忘的传统职业价值观，信守诺言，尊重他人，也为此而深感自豪。也正是凭借这种品质，他获得了一系列荣誉。但是，他并不认同“对首席执行官的膜拜”，相反他认为这是对乐筹金融团队而非自己本人的认可。他在社交媒体上发表独特见解，让自己跻身2013-15年度金融服务50大人物名单，成为“金融领域50名最有影响力的社交媒体用户”之一。

“我对宏观经济做出有说服力的评论，同时也涉及到各公司该如何来做出改进，”欧阳轩说。“很少会有首席执行官这样问：‘为什么首席执行官的工资会比平均工资高19倍？’对我来说，没有人应该领1900万的工资，他们的决定也没有比你、比其他人的决定好19倍。这种做法根本就不对。”



“全球金融危机及其引发的市场波动，很好地考验了我们的专业特质和优良品质。”——欧阳轩

同样让欧阳轩担忧的是，愿意像多年前他父亲那样走出去开创事业的澳大利亚人并不多。“那些能够由小变大的小企业，才是整个经济的活力之源；它们雇佣的员工比其他企业更多，我认为小企业的活力和热情，是人们前来工作的真正理由，”他这样说道。

他的解决办法就是向青少年宣传创业精神。“在80年代，由于阿兰·邦德(Alan Bond)和克里斯托弗·斯卡斯(Christopher Skase)这样的人，创业这个词变得非常肮脏。那时有一大批失败的企业家，他们创立企业后，却卷跑了股东的钱。我们要改变这种心态，要教育年轻人，创业和承担风险是一件好事，然后教会他们成就商业成功的基本技能。

“这当然涉及到优秀的成本控制、风险管理体系、工作流程、良好管理和市场营销。除此之外，还要拥有能够人性化地实施这一切工作的优秀员工；这一点很关键。我还记得年轻时开车进入加油站的情形，开车通过黑色橡胶垫后，就会有员工走出来，帮你擦玻璃，问加普通汽油还是柴油。想一想，如果你现在依然在经营提供那种服务的加油站？我想大家都会去加油。乐筹金融服务集团就在提供这样的服务，这么做并非偶然。这是因为公司的创立，经历过努力的工作，艰苦的岁月，找到正确的人才，他们一直在坚守团队的价值观。以顾客为先，你就永远不会走错路。”

欧阳轩提及，顾客服务是基本要素，但很多人似乎忘记了这一点。但在乐筹金融服务集团，我们已坚持了很长时间。这是父亲Ray给企业灌输的理念，源自于澳新军团的传统(父亲是二战退伍军人)。“以他人为先；一个简单的承诺，却能让如今的顾客

在金融服务公司的服务主张中再次感受到人情味，”欧阳轩说。“要想做到这一点，我们要从其他公司不想再做的小事入手。

“我们留意其他公司服务不够的市场，我们坚信，拥有住房是个人实现经济独立的基础。我们认为，做好我们的事业，实际就是在协助创建更安全的社会、直接间接地创造就业机会、为澳洲民众增加财富、协助新移民和其他众多没有得到完善服务的人实现经济独立。”

姓名：欧阳轩(Greg O'Neill)  
公司：乐筹金融服务集团  
职务：总裁兼首席执行官  
总部：澳大利亚墨尔本  
员工：180多人

