

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, 从此再也没有回过头。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。”

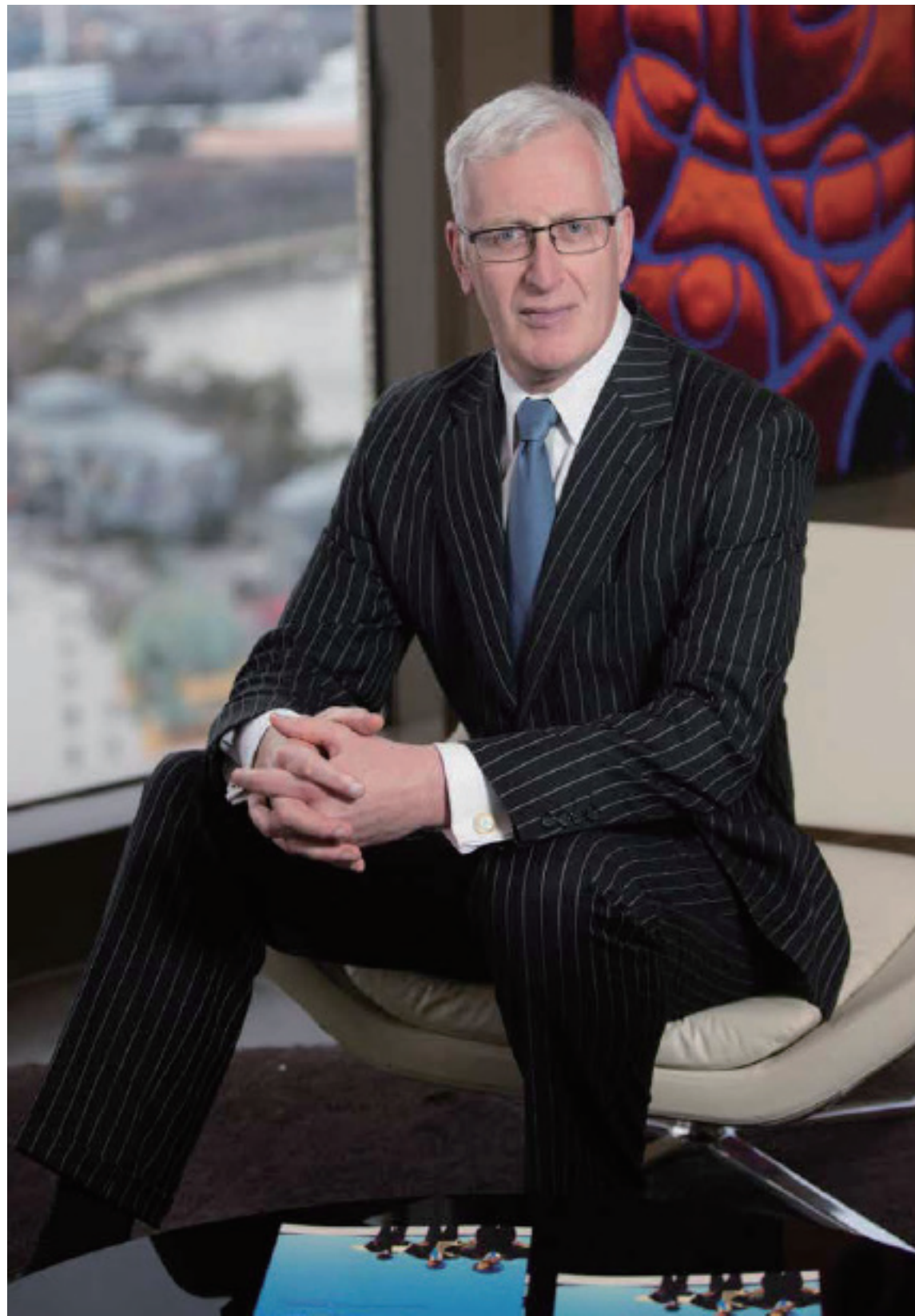
乐筹金融服务集团还拥有大洋洲地区规模最大的零售信贷基金业务, 总投资额达 \$12 亿, 成员超过 24,000 人。公司在中国的业务也日益增长, 展现出进一步发展的重要机会, 也获得更大公司的认可, 成为专业信贷的领先创新者。公司已推出的产品有协助首次置业者的父子计划 (Parent-to-Child (P2CTM)) 以及养老抵押贷款计划, 早在 1990 年公司也在澳大利亚面向个体经营贷款人率先实行替代收入证明。公司拥有澳大利亚范围最广的贷款产品, 也在不断寻求拓展业务范围。

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, 人口年龄日趋老年化, 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”, 相反他认为这是对整个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, 源自于澳新军队的传统 (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

