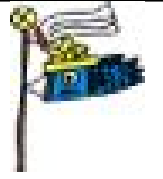




コンテ

2009.5



人間的魅力のある上司になるために

4月になり、新入社員を迎えられた会社も多いことかと思えます。

新入社員が描く上司・先輩の理想像と実像についての調査結果があります。

新入社員へ「あなたが理想だと思うのはどのような上司・先輩ですか」と聞いたところ、次のような順序でした。

- 1 人間的魅力のある上司・先輩
- 2 仕事について丁寧な指導をする上司・先輩
- 3 部下の意見・要望を傾聴する上司・先輩

- 4 仕事を任せて見守る上司・先輩
一方上司・先輩へ「新入社員への日ごろの対応・指導の仕方において、自身に近いものはどれですか」と質問したところ、次のような順序でした。

- 1 仕事を任せて見守る上司・先輩
- 2 仕事について丁寧な指導をする上司・先輩
- 3 部下の意見・要望を傾聴する上司・先輩
- 4 人間的魅力のある上司・先輩
つまり、新入社員は人間的魅力のある上司、先輩を理想としているのに対して、上司、先輩は必ずしもそれに応えていない

ということです。

では、人間的魅力のある人とはどのような人でしょうか。

中国の古典には、徳のある人になるためには「仁義信」が重要であると書かれています。

「仁」とは、思いやりの精神のことで、相手の立場になって物事を考え、私利私欲からの行動をしないことです。

「義」とは、正しいことを行うことです。そして、法律上、人としてプロとして正しいことをするという事です。

「信」とは、相手と自分との約束を守ることです。相手との約束を守るとは当

然のこととして自分との約束（例えば早起き、勉強、読書など）を守ることです。

「仁義信」を心して実践し、人間的魅力を身につけましょう。

ハタ コンサルタント株式会社

代表取締役降旗 達生



ちょっと変わった顧客満足 第2回

相模株式会社

代表取締役 相模 泰造

先回の第1回では、お客さまの満足度が、心理状態や感覚に影響される可能性があること記載させて頂きました。

さて、当社(相模株式会社)は京都・西陣の生糸問屋です。お得意さまのほとんどがつづれ織、しかも手織りの機屋(ハヤ)さんです。手織りと言ってもその製造工程は近代化され、工業的な製織工程と基本的には余り変わりません。前後の撚糸や染色工程、仕上げ工程も同様です。

当社が、お得意さんに提供する生糸を工業製品としてみた場合には、基本的な品質はJIS L分野に定められている試験項目や試験方法で、顧客の要求品質のうち工業製品的部分を満たしているか否かを判定できますし、現に行っています。

一方、お得意さまである機屋さんの品質要求には、JIS Lで規定された事項は当然のこととして、それとは違った要求が重要視されています。手織りですから一人一人の織手さんは職人さんと呼ばれていますが、この職人さん達は実際の作業では、芸術の分野まで深く入り込み、自分でデザインを考え、織り方を工夫し、織り上がった製品を芸術作品的に評価するのです。つづれ織ではその傾向が一層強くなっています。即ち、お得意さまの要求品質には芸術的感性に基づく要求が強く打ち出されてくるのです。画家や書道家が持つ要求事項に近い状態です。

当社に寄せられる具体的な要求事項の例を2~3挙げます。曰く「織機の上に糸を置いた時、ヨシ、織ってやろうと意欲が湧く糸を持って来い(お皿が出された時、ウマソウだ、食ってやろう、と言う感覚に近い)」。曰く「滑らかであるが、ざらついた感触のある糸を持って来い」。曰く「王朝文化の息遣いが感じられる糸を持って来い」。曰く「皇居昭和 新宮殿に納める織物を作るので、気品のある糸を持って来い。」等々、まるで禅問答のような要求事項です。しかし、当社としてはこれらの要求事項を満たし、お客様に満足していただかないと商売が続きません。そのために色々の対応策を実施しております。そのノウハウこそが、当社が四代続き、特段の拡大は無いものの、倒産しないでいる要と思っております。

このような要求事項に対する当社の対応方法は次のとおりです。まず、禅問答のような要求事項の真意を探ることから始まります。各お得意様(個人であれ企業であれ)の性格、特性を踏まえて、前回提供した糸への批評、今度製作する製品の特徴や意義を聴取し、その中のヒントになる事項を中心に糸の特性の具体的要素へ誘導的に質問を続けます。

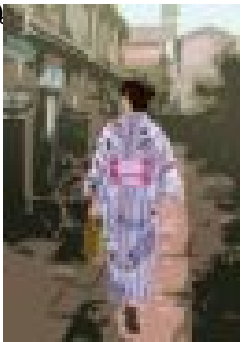
場合によっては、こちらで用意した図案や製品の見本を提示し、意見を求め、さらに具体的に詰めていきます。これらの情報から、お客様が要求する糸の特性値(色、強伸度、ヤング率、表面形状、撚糸の状態など)を特定し、過去に生産した糸、新技術を取り入れて試作した糸などを含めて、要求事項に適合すると思われる糸の見本を2~3点提供します。その後、評してもらい、最終的に具体的に特

性値を決めて、在庫或いは新規生産系を提供します。時々製織の各段階で、評価を求めますが、大方の場合、誘導質問が功を奏してか、大体満足頂いているようです。

より高度なお客さまの要求事項を把握するためには、絵画・工芸品の展覧会や講演会、神社仏閣の参観などに誘って、事後、喫茶店やレストランで議論し、お客様の芸術観や好みを見極めることもあります。お茶会や能・狂言にお誘いすることもあります。費用は大して掛かりません。外部の講習会費用の何分の一かで済みます。

しかし、得るところは多いにあります。さらに高度の要求になると、場合によってはお茶屋さんにお誘いすることもあります。ここでは、お茶屋の女将、芸姑、舞妓さんたちや調度品、料理などの優れた文化を共有することによって、顧客、供給者双方の製品に対する文化レベルの向上が図られます。費用はかさみますが、

得るところは費用をはるかに超えます。京都・西陣の織物が愛でられている理由のひとつに、このような背景から醸し出される高い文化性があると自負しております(第3回に続く)



会社概要

相模株式会社

代表取締役 相模 泰造

(相模技術士事務所所長、環境/品質マネジメントシステム主任審査員)

業種: 生糸卸業, 不動産管理業, 他
得意先: 西陣高級手織機屋 約30社
〒602-8114

京都府京都市上京区猪熊通下立売上る
TEL: 075-813-3931 FAX: 075-813-3928

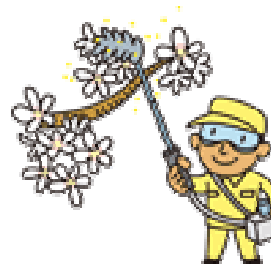
資格案内

1級造園施工管理技士

1級造園施工管理技士は公園や緑地、遊園地などの造園工事における責者者として、施工計画の作成や現場の工程管理、資材や工事物の品質管理、作業の安全管理などを行う造園技術のエキスパートです。

「造園」といっても一般家庭にあるような庭の作業を行うだけではなく、公園やビルとビルの間のレストスペースなどを作り出すことも仕事です。

1級造園施工管理技士は、造園工事業の許可に際して営業所ごとに置かなければならない専任の技術者並びに工事現場ごとに置かなければならない主任技術者、または監理技術者となるものが認められています。



申込受付期間	平成21年5月21日(木)~6月4日(木)	
試験日	1級学科	平成21年9月6日(日)
	1級実施	平成21年12月6日(日)
試験地	札幌、仙台、東京、新潟、名古屋、大阪、広島、高松、福岡、沖縄の10地区	
受験手数料	学科試験	10,400円
	実施試験	10,400円