

平成16年

No.229

波紋

2004 7月
PUBUSHER : 森松株式会社 EDITOR : 梅田文康



リコール隠し

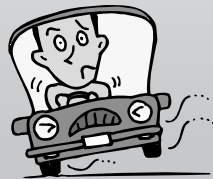
伊藤 雅典 (ニーズ)



今、三菱自動車のリコール隠しが世間で騒がれていますが、私も以前三菱のランサーに乗っていたことがあります。やはりあまり良いイメージではありません。最初は後部座席のパワーウィンドーが壊れたのに始まり、最後はエンジンから火を噴き、廃車です。最初のパワーウィンドーの壊れたときは、良くあることではないかと思いましたが、ディーラーへ持って行ったら、これは、製造メーカー側に責任があるため部品は無料で交換させて頂きますとのことでした。工賃は取られましたが。原因は、ワイヤーを支える滑車が樹脂性であるため、耐久性に問題があるとのこと、金属性のもに変更になったとのことでした。サービスの方が反対側の窓も壊れますよと言っていたが、やはりそのようになりました。生死に関わるような部分ではないですが、何か連絡は欲しいものです。しかし、最後の車が燃えたときの対応には本当に腹が立ちました。燃える以前より、兆候はありました。というのは、エンジンを切っても、ブルブルとエンジンが止まらない事がありました。そのままにしておけば、間もなく止まっていたのであまり気にしませんでした。車検時に担当の方に事情を話しましたが、よくあることです。もし直すとしても制御装置をいじらなければならないのでたいへんですよと言われそのままにしていたのです。そうしたら、買い物をして駐車場へ戻ってきたら、ボンネットから、煙がモクモクと出ているではありませんか。そのままにしておけば止まるはずのエンジンが止まらず、どんどん温度があがり、燃え出してしまったということです。事後処理としては、同じ年式の車と交換しますのでということで、すごく事務的に済みました。

私の担当というのは、そこの営業所代表の所長でした。印象に残っている一言があります。たまたま、事故時に営業所の名刺があったので、そちらへ電話をしたため、警察沙汰にならず助かりました。と言っていました。また営業所へ電話をしても、普段なら担当がいなくてなかなかすぐに来てくれませんよと言われました。まるで客のことを思っていない。頭の中にあるのは、所長としての体裁ばかり。やはり、私のことは、氷山の一角で今回の事件は起こるべくして起こったという感じです。

何か、私の愚痴を書いているような感じになってしまいましたが、私も製造に関わっている者として、他人事ではありません。今回一連の事件を肝に銘じて仕事に従事していきます。



「人材と会社の循環」

社長 森直樹



企業は人なりと言います。一人一人の能力にはそれぞれ得手不得手があり、それを見極めてその能力に合った部署、役割に付かせることが組織の運営です。誰でも同じことが出来れば、誰を何処に配置しても同じ結果が出るので、上司の仕事が必要無いと言いう事になります。この度森松は、新卒生の採用に関して、三名の方に内定通知を出しました。入社志望の皆さん、それぞれ専門分野も性格も異なります。選考する側として、今後の森松にとって必要な人材は？と自問しながら選びました。

選ばれた皆さんが森松に入社するか否かは、彼らの手に委ねられております。即戦力となるには時間のかかる新卒生、それでも会社にとって欲しい人材ならば、同様に他の会社でも内定を獲得しているでしょう。そして彼らは複数ある内定通知から、一番自分に合う会社を選ぶことができます。業種、勤務地、労働条件など。つまり良い会社ほど良い人材が集まり、良い人材ほど良い会社に入っていくでしょう。内定者の皆さんには是非とも森松という会社を選択し、10ヶ月後にはそれぞれの力を発揮してくれることを期待しております。

森松が良い会社になる程、良い人が集まり、また良い仕事が出来ると。そんな好循環を生み出せる会社を目指し、私社長も自身のレベルアップを図っていきます。

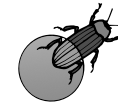
naoki@morimatsu.net

2004年 7月

の予定



31日 (土)	27日 (火)	24日 (土)	23日 (金)	22日 (木)	21日 (水)	19日 (月)	18日 (日)	17日 (土)	13日 (火)	12日 (月)	10日 (土)	9日 (金)	3日 (土)	1日 (木)				
第五土曜休み	岡田洋子さん誕生日	第四土曜休み	森伸子さん誕生日	編集会議 17時30分〜	生産会議 18時〜	営業会議 16時30分〜17時30分	経営会議 15時10分〜16時10分	海の日	長崎修さん誕生日	第三土曜休み	愛知グリーンプラザ研究会 15時〜19時	田中美樹さん誕生日	誕生日会 12時〜	改善発表会 13時30分〜	中国情報会 18時30分〜21時30分	黒松康郎さん誕生日	第一土曜休み	ISO-T (東京ツクサイト) 1〜3日まで

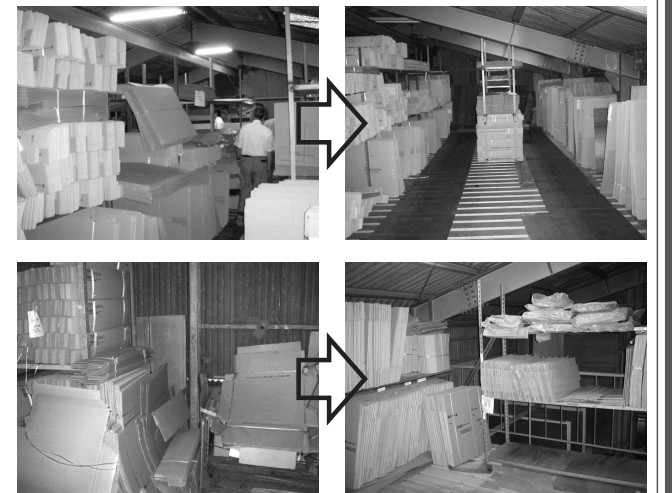


「要工場5S活動状況報告」(ニーズ)

デスクマットのOEM加工を主とする要工場では、この度5S活動の一環として二階箱棚の整理・整頓を行いました。

デスクマットも現在は多品種・小ロット化が進み、それに伴い箱の種類も増加しております。

6/8(火)に行った箱棚整理前・後が右の写真です。今後この5S活動を継続し品質向上に勤めて行きたいと思っております。



整理前

整理後

撮影:梅田

編集後記

我が家には現在猫(1匹)ハムスター(5匹)、熱帯魚(大量)などのペットたちがいます。猫とハムスターと一緒に飼っていることを珍しがられますが、とても仲良しです。猫はもともと野良猫だったからかねずみを捕まえてくる事もありましたが、ハムスターには全く手を出しません。ハムスターを見ている時の猫の表情がとてもかわいいです。

1ヶ月半ほど前の話ですが、猫がジッとハムスターを見ているのでなんだろう?と思ってみたら赤い物体がチロチロしており、よく見たら子供が4匹も生まれていました。家族の誰もハムスターの妊娠に気付かず、しかも飼育の仕方もわからないし、急に8匹にもなってしまうのでどうしようかと思つてしまいましたが、いろいろな人に教えてもらいなんとか子供も毛が生えてくるまで育ちました。毛が生えるまでは中を見すぎると親が子を食べてしまうので、見ないで済ませようとした。目も見えるようになり、外に出てくるようになった時には本当にかわいかったです。見ていて全然飽きませんでした。

しかし、3週間ほど前にそれまで元気だった子供のうちの1匹が急に亡くなってしまいました。原因はわかりませんが、たった1か月の命だろと思うと悲しくて見られませんでした。その3日後、2匹はあけてしまったので今では子供が1匹になってしまいました。なんだかとても淋しい思いをしています。私ら家族の中で一番淋しい思いをしているのは子供のハムスターに興味を示し、毎日飽きずに観察していた猫かもしれません。

田中美樹

(Σ 2008)

「2004NEW環境展」

5/25～28の4日間、東京ビックサイトで開催され当社も出展させて頂きました。

当社の出展物は、再生品である「セイデンマット」と先日社内で展示会をおこなった「生分解プラスチック」を中心に展示しました。「森松BDPフェア」よりもっと幅広く、一般主婦から官庁関連の方や学者と言われる方まで多くの方に見学して頂いたと思います。(1000名以上の来店)

セイデンマットでは、「静電気ってなに?」「このマットの上に乗ると、どれくらいの期間静電気を防げるの?」

生分解プラスチックの商品では、「どれくらいの期間で分解するのか?」「柔らかいものと硬い物の生産方法の違いは?生分解に可塑剤みたいな物もあるの?」「値段は高いんやろ?」等々の質問を多く頂き、正しいのかどうか責任を持ってませんが当社の営業マンがそれなりに回答させて頂いていたと思います。

主婦の方の関心も強いのか、「本当に早くすべてが生分解プラになったら良いのにね」という言葉がなぜか印象に残っています。

「愛・地球博」が近づいている事で益々多くの人々が環境への意識を強く持つようになっていきます。もっと多くの事を学んでいきたいと思っておりますので、私たちにいろいろ教えて頂いた方々、今後ともよろしくお願ひします。

そして最後に皆さん、連続の展示会お疲れ様でした。

黒松 康郎



『内外価格差』

森 信之



海外でゴルフクラブを買うと日本で買うより安く買える時代があった。今は海外のショップよりも、国内で買った方が安く買えます。

使い捨てのコンパクトレンズも同じで、アメリカの通販で日本で買うより4割安く買えた。しかし今はビッグカメラなど大手の量販店でまとめ買いすれば、日本の方が得です。インターネット時代で地球が小さくなっているのに、上記の例を見るまでもなく、世界の価格とくらべて、日本人向けの価格があきれるほど高く設定されているものがまだまだあります。

お隣韓国で、日本の音楽CDが禁止されていたが、最近解禁になった。日本のCDは2500円ぐらい、韓国内ではその半額で同じCDが手にはいります。日本の音楽会社は著作権などを建前に輸入を阻止しようとしています。困った事ですね。「無知な日本の消費者にできるだけ高く売り続けよう」という事です。日本人は自国民からもカモにされている。

こうした内外価格差は、銀行・証券・生保などが今も日本人をカモにして、高い手数料、保険料を取って知らん顔している、外資系金融業界のCMが多いのは「美味い」からです。アヒルがCMに出て歌っている。

ちよつと考えよう。お金は大事だよ……

『クレーム多発』

光田 昭男 (クイックファイブ)



気温が30℃以上になってしまいう嫌な季節がやって来た。軟質塩ビにとって加工条件が悪くなってしまう。クレーム警報/注意報を出さなければならぬ。

クレームの原因は、生地の収縮・ベタツキ・印刷適正などいろいろの要因で営業マンを攻撃してくる。お客様へのお詫びの連発だ!軟質塩ビにおいて、永遠の課題と思うが、特に困ってしまうのが収縮であるが、各メーカー様も、努力をされていると思うが、メーカーにより、収縮率が違ってしまうし、データーは、取ってはいないが、冬季に生産した生地を夏季に使用すると、収縮率が高いと感じ、ボーイングなどの原因で、正確なカットサイズが出せない。加工の第1段階の裁断にてトラブルが発生し、後工程の加工で再度サイズトラブルが発生してしまう。

お客様に、お詫びをするたびに、塩ビシートの収縮の原因を説明するのだが、塩ビシートの製法・保管状況などにより、収縮率が異なってしまう。収縮率の高い生地を裁断する時などは、大断ち後、12時間以上放置して、収縮を取り除き、要望のサイズにカットしている。特に注意しなければならぬのが、大至急のカット手配だ。

今日中に裁断して出荷してほしい!! 注意!サイズは大きめに!!

『ピクミン』

長崎 修 (ニーズ)



小学校になってもなかなか自転車に乗れない長女に「今日中に自転車に乗れるようになったら欲しいゲームを買ってあげる」と約束し、ところが娘はなんと決められた期限内に自転車に乗れるようになって、ピクミンの歌を歌いながら家の周りを乗り回している光景を見て「びっくり」(奥さん)ここで約束を守らないと親のメンツが……

後悔先に立たずである。その夜、約束を守るべくしてゲーム屋さんへ行き、ピクミン2を買う事に(ゲーム機本体も一緒に買うはめになったのだ)嬉しそうな娘の顔を見るとこれで良かったのかなと思った。

次の日から娘が口を開ければ「ピクミン」の事ばかり。一体何がそんなに娘の心を掴んだのか、奥さんに聞いてみると、なんと「ピクミン」は、奥さんの心をも掴んでいたのである。ストーリーとしてはオリマーという人物がある惑星に不時着しそこで出会ったピクミンなる生物の力を借りてやつの事で自分の惑星に帰ってきたところ、会社は新人ルーイのヘマから倒産の危機に「この会社はもうおしまいじゃ」と嘆く社長の言葉に動揺したオリマーの手から王冠が転がった、ところがこの王冠に価値があることがわかり、今度は借金返済のためにオリマーとルーイはピクミンのいる惑星に再び向かい、そこでピクミンを増やして働かせ、お宝を回収していくというものらしい。この話を聞いて、ピクミンは世のお父さん達に思えてきた。奥さん達に家庭の為に働いてもらいたい、と会社めがけて投げられて一生懸命働いて夜になると帰っていく。そしてピクミンにもいろいろな個性があるように、会社の中にもいろいろな個性の人達が協力し合って頑張っている。もちろん頑張っているのはお父さんばかりではないが……内助の功とか……

読後感

「社長をだせ!ってまたきたか!」

「あっちでもこっちでも」クレームとの死闘 監修:川田茂雄

森下 友博 (Σ-208)

以前、同じ本を読んだものの続編。以前のは著者の経験談(カメラメーカー)の実談であったが、今回は食品会社・家電会社・飲食店等のクレームの事例が実録で書かれている。

お客様サービスセンターの方々の談話が多く書かれている。共通して感じられるのは、商品自体にクレームをつけるのではなく、自分の自己満足のためにお客様サービスセンターにクレームをつける、ということだ。人間誰しも、気に入る所・そうではない所は多くある。それをモラルとして持っているかいないかが問題である、と感じる。自己中心的になってしまい、相手企業に対し、強要で恐喝まがいのことをし、自己利益を上げようとする。東芝事件のように、マスコミから始まるのではなくインターネットなどの媒体から手軽に告知できるため、手軽にメーカー及びお店の誹謗中傷ができる。文章の怖いところは、本質を捻じ曲げることができること。簡単に鵜呑みしてしまうと前記のような事態に……。物事の本質を見極めないと、文書のみでは信用できないと感じた。(インターネットの匿名投稿に関しては、IP調査などで高い確率で投稿者を断定できること。各メーカーの消費者窓口には掛かってくる電話に関しても、気が病んだ方々も多いとか……)

企業につとめ、消費者に近いところでビジネスをしようとする時は、一般の方々の窓口が重要であると感じた。

「いい質問は、人を動かす。」

著:中谷彰弘

安井 浩二 (クイックファイブ)

会話上手は、質問上手。コミュニケーションの一番の基本は、質問。会話の上手な人は、聞き方上手と言いますが、聞き方にも、単に相手に合わせて「うん、うん」「ええ」など相づちを打っているだけでは、聞いていることにならず、上手な聞き方とは、上手な質問ができる。ということでした。相手に的を得た質問をすれば、「この人は自分に興味を持ってきているな」と、その質問の仕方ひとつで、初対面でも短時間の間に相手との距離が縮まるという事です。また、質問とは「相手の服を脱がしていく作業」と例えてあり、特に答えにくい質問に対しては、こちらから先に心を開き、まず、自分が裸になれば、相手も脱ぎやすい。つまり質問とは、ただ相手から聞き出すのではなく、相手の気持ちや、相手への興味など「気配り」=「コミュニケーション」と感じました。

また、相手ではなく自分への質問もあります。「自問自答する人が成長する」と……。そして、自問自答では、1問1答を続けても考え方を深めることができず、やはり、「なぜ」を5回繰り返すことで物事の本質がわかってくると書かれてありました。逆に、相手への「なぜ」は質問ではなく、詰問になってしまうそうです。相手の答えが詰まってしまう「なぜ」(why)よりも、「なにを」(what)で質問した方が、「何をどうしたらいいか」という発想になり、具体的に進行することができるそうです。

他には、質問力とは、感受性であり、吸収力で、普通の人が当たり前に思っている事でも、好奇心をもって、「不思議・珍しい」と感じる事が大切なことで、質問がなくなったらもう、老化の始まりだそうです。「質問」について、この本では、56の具体例を参考に学ばせてもらいました。今後も、相手に対しても、自分自身にも、また、TV番組などの司会進行役を違った角度から参考にして、質問力を向上させたいと思います。