

「時間」を大切に！ (顧客満足と相互理解の観点から)



中川和郎
三菱重工業株式会社
横浜船海改修部 次長

昨年末に誕生した安倍政権の経済政策（「金融緩和」「財政出動」「成長戦略」の3本の矢を柱としたアベノミクス）により国内企業の業績が改善されつつあり、景気の先行きにも僅かながら明るさが見えてきました。経済活動の活性化により日本経済が再び成長軌道に乗ることが期待されています。

ここで一つ忘れてはならないのは今後の成長にはTPP参加に代表されるようにグローバル市場での成長が必要不可欠であり、海外顧客が重要な役割を果たすようになることです。国内市場が中心の海洋土木工事も例外ではなくグローバル市場への参入が避けては通れなくなると思われます。

グローバル市場では製品・技術・サービス等多種多様な分野で厳しい競争が繰り広げられており官民様々な顧客との信頼関係の構築が重要になります。

『顧客が経営の原点であり利益の源泉である。顧客を忘れた利益の追求などありえない。生涯ファンこそが究極の顧客満足である。』と日本経営品質賞で紹介されているようにグローバル市場において勝ち組みとなる為には「顧客満足」の原点に返って納期・品質・価格及びアフターサービス面で顧客のニーズに応えなければなりません。地道な活動を継続し、実績を確実に積み重ね、信頼関係を構築することが重要になります。しかしながら時には何らかのミスや手違いにより、対応の遅れ、品質不良や不具合等の問題が発生し、顧客から苦情やクレームを受けることがあります。苦情やクレームは「顧客満足」の原点に返って「時間」を惜しまず真摯に対応し顧客ニーズに添う形で解決を図ることができれば信頼関係を構築するまたとない好機になります。

一方、苦情やクレームは関係者間の些細な連絡

ミス・誤解等のコミュニケーション不足に起因することが多く、コミュニケーションの円滑化により未然に防止できればこれこそが顧客との信頼関係を構築する為の最善の手段と言えます。

ウィキペディアには『コミュニケーションとは複数の人間や動物などが感情、意思、情報等を受取り、あるいは伝え合うこと。コミュニケーションが成立する為には適切な発信だけではなく受手側の確認と「相互理解」が必要である。』と説明されています。

変化のスピードが速く、価値観が多様化している現代において「相互理解」には言語、商慣習及び国民性の違い等もあり「時間」が必要になります。多忙な現代社会に生きる私たちにとって「時間」は1分1秒たりとも無駄にはできないものであり、織田信長が好んで謡った幸若舞「敦盛」で『人間50年、下天のうちをくらぶれば夢幻のごとなり。ひとたび生を得て滅せぬ者のあるべきか』とのくぐりだりにあるように決して無限ではなく有限であることを強く意識して「時間」を使う必要があります。

現在では電力・石油・ガス等のエネルギー資源の節約・有効利用が叫ばれていますが、「時間」についても同様に節約し、捻出した「時間」を有効に利用することが重要になってきます。仮に私たちの人生を80年として計算すると24時間×365日×80年≒70万時間になり、1日10分節約できれば80年間では約5,000時間もの「時間」が捻出できる計算になります。この捻出した「時間」を大切にし、有効に利用することにより、グローバル市場において「顧客満足」と「相互理解」を念頭においた活動ができるように心掛けていきたいと思えます。