

<執筆者プロフィール>

高橋 功吉
(たかはし こうきち)

(株)ジェムコ日本経営
常務理事 グローバル事業担当



大手家電メーカーにて、海外経営責任者などの要職を歴任後、ジェムコ日本経営に入社。2007年執行役員、2011年取締役、2015年6月より現職。上場企業経営トップおよびボードメンバーへの顧問型経営支援をはじめ、グローバル戦略の構築から、製造現場の現場力向上、品質革新など、経営全般にわたり幅広く活躍している。実践に裏打ちされた「わかりやすい」コンサルティングが身上。「ものづくり経営入門」(日経 BP) 他、雑誌や媒体への執筆、講演も多い。

主な資格は、ICMC (国際公認経営コンサルティング協会) 認定コンサルタント、公益社団法人全日本能率連盟認定マネジメントコンサルタント、経済産業大臣登録中小企業診断士

「コンサルタントの現場から」のことは、コンサルタントがコンサルティング等の現場で見聞きしたことの中から、参考になるのではないかと四方山話を綴ったものです。

コンサルタントの現場から

第62回

(株)ジェムコ日本経営 高橋 功吉

お客様視点で見る

前々回、「どこを見て仕事をしている」というテーマでコラムを書いた。あまりに上ばかりを見て仕事をしている企業があり、違和感をおぼえたことが、そのコラムを書いたとき

「お客様を無視した商品は売れない。」

ところが、このことは頭ではわかっているものの、現場を見てみると、必ずしもそうはなっていないということがある。

規格との比較でよいか?

メーカーにおいては、良品か不良品かの判断は、規格と比較して、規格内か否かで判断する。良品・不良品を判断する基準は規格なので、ある意味、それは当然のことだ。

ところが、ある商品が不良ということでお客から返品されてきた。担当者がその商品

を調査したところ、規格内だったことから、担当者は「これは規格内で不良ではありません」と回答した。よくあることなのだが、果たして、この回答は適切だろうか。

規格はメーカーが決めたもの

実は、規格はメーカーが勝手に決めたものである。お客様が不良と言った返品してきたものを、「これは不良ではありません」と回答することは、メーカー論を押し付けていることに他ならない。すなわち、お客様が「これは不良品です」と言っているというものは、お客様が期待する要求品質を満足していないということであり、それを踏まえた規格にできていないということが問題なのだ。それにも関わらず、規格を絶対のものとして、「不良ではありません」というような対応になってしまっているということがある。

お客様視点での見直しを

企業は社会の中で認められ、成長発展していくためには、先ずは、お客様第一の視点で、どれだけ提供する商品やサービス内容を検討できるかである。そういう意味では、不良一つも、お客様視点で、お客様が期待する品質レベルはどこかを見極め、規格そのものの見直しを行なっていくことも必要だ。この商品は不良ですと言った返品してきたお客様に、押し返すような企業は、お客様の期待を裏切る商品やサービスしか提供できない企業ということになり、お客は確実に減少することになる。

そういう意味では、お客様目線で、規格やルールを見直してみるということが大切だ。改善すべきところ、また、逆に、お客様視点からすると、そんなレベルまでは求めていないといった過剰になっているところも見えてくるはずだ。

自分が客になってみる
ところで、このよう

な見方をするには、お客が本当に見えていることが重要だ。B to Cのビジネスをされている企業であれば、先ず、自分がお客になって自社の商品やサービスを試してみることを。また、B to Bのビジネスの場合は、自分がお客になることはできないので、徹底してお客の立場にたつて自社製品を見てみるのだ。このためには、お客が、自社の製品をどう使おうとしているのか、どんな条件で使うのか、また、自社の製品に、どんな期待をしているのかをしっかりと把握する必要がある。

「お客様のところで、弊社の製品がどのように使われているかを理解して製品を作ろう」というのが我が社の方針で、是非、御社の職場で研修させていただきませんか?というお願いをさせていただきます。

これだけ熱心な企業は、当然、顧客対応もよく、また、顧客ニーズを踏まえた商品開発もしてくる会社ということだ。さらに、お客からの信頼も高まり成長につながることになる。

今一度、自社の規格やルールを、お客様視点で見直してみようだろうか。そこに、自社の成長させる原点があるのではないだろうか。

バンコク伊勢丹

七夕浴衣撮影会を開催

7月1日から3日まで

バンコク伊勢丹は7月1日から3日まで七夕浴衣撮影会(無料)を1階正面玄関で開催する。共催はコンカミノルタ、国際交流基金とボイス・ホビークラブが協力する。撮影前に日本人の先生が浴衣の着付けを行う。撮った写真はその場でプリントしプレゼント。さらに1000パーツを超える買い物客にはイベントパートナーであるコンカミノルタ製特別パナー写真を進呈する。浴衣は子ども用大人用男女を用意。七夕の装飾を背景にご家族みなさんと写真撮影はいかがですか?とのこと。

※人数限定イベント。混雑具合により待ち時間あり。予約は撮影会当日に会場受付にて。

[撮影時間] 7/1 (金) 16:00 ~ 20:00 (最大 40名) 7/2 (土) 14:00 ~ 19:00 (最大 80名) 7/3 (日) 14:00 ~ 19:00 (最大 80名)

ルーフアンブレラ

ROOF UMBRELLA

Ceiling Warming Solution

暑さ 雨音対策

導入前 直射日光により温度上昇 エアコン設定温度 20℃

導入後 直射日光を遮断 エアコン設定温度 25℃

ROOF UMBRELLA は特殊加工したシートを屋根上に設置するだけで、屋根表面に日影を作り工場内の温度上昇を防ぐ商品です。ランニングコストはゼロで、スコールによるうるさい雨音も低減します。

その他、改善・改修工事もおまかせください。

SAWAYA (THAILAND) CO.,LTD.

事務所 TEL: 02-101-2021 E-mail: sawayathailand@gmail.com

担当者: 佐藤、パイ

779/2 Soi Pracha Uthit 23 Pracha Uthit Road. Sam Sen Nok Huai Khwang, Bangkok 10320

エアコンの電気代半減させます!!

電気代が高く困っている
もう古くて入れ替えたい
総合的に省エネしたい

- インバータエアコンにする事で30~70%削減可能
- ローカル業者に負けない価格と電気代削減を実現!
- 工場の電力調査無料! 診断書、提案書を作成

分割払い可能!削減電気代で月々の支払いがまかなえます。●削減電気代試算書作成無料!
●空調負荷計算書、設計書作成無料! ●サンフルエアコン取り付け無料!電気代のビフォーアフターを報告します!

Old ??? kw → Inverter 30~70%削減 kw

お客様先のお使いのエアコン電気代を測ります。 試験用インバータエアコンの電気代を測ります。

日本の1級電気、管工事施工管理技士が対応します!

Daiichi Central (Thailand) Co., Ltd.

担当: 小倉 ☎ 089-024-3800
担当: 原 ☎ 092-263-4034

gurahide@gmail.com
haradaisuke.dct@gmail.com

DAIKIN