

光栄の森

平成25年5月 毎月1日発行 第59号

発行者 光栄プロテック 吉竹

5月を迎えるにあたって

□

代表取締役 三田雅憲

先日、お客様からクレームの電話が2件ありました。

1つ目は、電車の脚台と肘掛の古物のメンテナンス塗装です。塗装完了後製品ごとに相番号で積み込みをしてほしいとの依頼でした。ところが今回の製品の積み込み方は全くそのとおりにないとのことなのです。社内では、きちんと色分けし発送したと異口同音に言いますし、お客様はすぐにでも来て並び替えろといわれます。

早速伺い、実際に見てみますと、肘掛はきちんと色分けをして納品してあったのですが、脚台本体はばらばらに積み合わせをしており、一部緩衝材を噛まさず運んだために、製品同士が当たってしまって塗装がめくれてしまっている箇所がみつかりました。お客様からの申し出は基本的に社長から班長、そして皆さんへ情報伝達がなされるはずです。そしてその申し出を遵守することはお客様に信頼していただく最低限のルールであると思います。仕事を浅く軽くとらえていないか今一度胸に手を当てて考えてみてください。今回は、前任の営業マンのお客様への伝達不足や指示通りの経緯を踏まえなかった点にも問題がありますが、お客様からの信頼を得てご贖罪にさせていただくことが仕事のリピートにつながります。お客様の申し出を工場や営業の都合で簡単に変更しないように十分気をつけてください。

2つ目は塗装の色がマスターサンプルと比べると黒味が足りないのではないかというクレームでした。見本どおりに仕上がっているかどうかは職人がプライドをかけて吟味しなければならない責任のある仕事です。上司に十分確認し相談を持ちかけることで光栄プロテックの製品としてお客様の前に出せるのかどうか、お客様への期待に添えているのかどうかわかります。今回私が問題にしたいのは班長や社長に相談や確認をせず、自分がやっただけの仕事でおわっていてどこか他人事もしくはやらされた感でしか仕上げないように見えたことです。やった本人はもっと自分の仕事に責任を持つべきです。

当社はエレベーターメーカーだけでなく半導体メーカーや車両メーカー、原子力関連メーカーなど厳しい検査をし納品しなければならないお客様の品物を多くお預かりしています。そういう厳しいメーカーから信頼をいただける会社になるよう頑張ってもらいたいと思います。そのためには、時間から時間までの仕事だとか、ただやらされている仕事だという受身な態度ではなく、どうしたらお客様に喜んでいただけるだろうかと一生懸命考える職人になってほしいと思います。一生懸命努力をしても結果はすぐには出ず、3年、5年、10年とかかり時にはあきらめなくなることも正直あります。でもあきらめずに懸命に継続することが何より大切なのです。

今日、あるお客様より製品の不具合の申し出がありました。私とその不具合を修正しているところに入社3週間のY君が自分もその仕事に関わっていたからでしょう、「社長、問題がありましたか。」と駆け寄ってきました。細かい指摘で時期尚早だとは思いましたがお客様の指摘事項を話しました。そして、彼の自分自身の仕事に対する強い責任感に驚きと喜びを感じました。この姿勢こそが先ほどから述べている“お客様からの信頼”をいただく第一歩ではないか、このような意識こそプロにとって必要なものではないかと思うのです。私自身も若い方よりいろいろ学び、より一層最善な舵とりができるように努力していきたく存じます。