

巻 頭 言

「顧客満足」とは？

幹事 山西 孝二

1. はじめに

最近、「顧客満足 (Customer Satisfaction : CS) 」という言葉をよく耳にします。ISO9001 では、「顧客要求事項を満足しているかに関して顧客がどのように受けとめているかについての情報を監視すること。」とうたわれています。

2. 顧客満足を実感

私は、現在パソコンを 2 所有しています。この 2 台が不幸にも同じような時期にストライキを起こしました。つまり、故障してしまったわけです。この事件によって、「顧客満足」という言葉を改めて再認識しました。

【デスクトップパソコンの出来事】

- ・ 故障が起こったのは、A 社のモニターで、画面が全体的に黄色く変色するという症状が出ました
- ・ 故障として判断されました。担当者へは、「早急に直して欲しい」と懇願しましたが、結果は 1 ヶ月以上経っても音信不通でした
- ・ 呆れていたところへ、1 通の FAX が届きました。「調査の結果、現象が確認できません」という内容です
- ・ 再調査を依頼したところ、さらに 1 ヶ月の期間を経て、修理されたモニターが自宅に届きました

【ノートパソコンの場合】

- ・ ノートパソコンは、B 社の製品です。今回も修理に 1 ヶ月ぐらいかかるかとおびえていましたが、結果は、発送してからきっちり 1 週間で手元に届きました
- ・ 開封すると症状とその対応処置が明確に書かれた説明文がありました。驚いたのは、その迅速な対応とともに、数日後に「不具合はありませんか？」との電話があったことです

同業他社であるこの 2 つのパソコンメーカーに対して、私が抱いた感情は、想像できますよね。次にパソコンを買うなら B 社だって。「人のふり見て我が身をなおせ」とはよく言ったものです。私は、技術士として、我が身に置き換えて考えてみたいと思います。

3. 私の行うべき顧客満足

私は、社会人となって 10 数年間、公共事業の設計・計画を建設コンサルタントの立場で業務を実施してきました。私の顧客は、いったい誰でしょうか。直接的な仕事を発注する行政でしょうか。あるいは、エンドユーザーである国民でしょうか。

現在、公共事業には、「アカウントビリティ (説明責任) 」や「パブリックインボルブメ

ント」が強く求められています。公共事業不要論まで出始めていますが、私は、公共事業は我が国の社会資本整備をする上で重要な役割を担っていると、今でも強く思っております。もちろん、予算消化のための事業は不必要です。公共事業は、国民の税金によって成り立っていますから、我々技術士は、事業を行うことによって、国民に対する利益を生み出す責任があると思います。国民が望む事業を実施しなければなりません。私は、建設事業（公共事業）を通じて、真に国民が望む社会資本を後世まで残していきたいと考えております。 以上

「第4回ふれあい技術士プラザ」報告

幹事例会担当 太田 隆之・伊藤 肇・櫻井 止水城

平成15年度第5回例会は、2月21日(土) 花車ビル5F会議室において34名の会員技術士の参加により開催されました。今回の例会は、名古屋工業大学大学院助教授:工学博士小竹暢隆(おだけのぶたか)先生による基調講演、愛知県技術士会各WG活動の紹介、そして技術士会会員同士の一層の交流と連携を深める為の参加者会員による情報交換会が行われました。なお、17:30からは同一会場において 懇親会が行われた。

基調講演は「産業の活性化と技術士への期待」と題して今話題の金型企業のアウトソーシングを例に産業活性化の最新動向を発表いただいた。

技術士には、一般的な経営コンサルタントとの差別化 狭義の技術からマーケティングを含む動態的な技術体系をベースとした支援の必要性 集団化による間口の広がり とポテンシャルの向上(技術士会等) 今以上に大学等との包括的・組織的連携が必要とのアドバイスをいただいた。

講演後の質疑応答では、中小企業の現場での現状認識について活発なやり取りがなされた。

各ワーキング活動の紹介は

ISO14001WG	太田繁夫氏報告
HACCPWG	森下正三氏報告
海外業務WG	加藤允可氏報告
インターネットWG	伊藤 肇氏報告

で行われた。

情報交換会は、一人3分以内、レジメを使用したりして参加者34名全員が業務、自己紹介や、愛知県技術士会への要望・アドバイスをを行いました。



「広場・湖海の士」 No.2 2

「分からない」を大切に

山田 厚志(建設部門・総合技術監理部門)

先日、ある新聞社から電話で紙上対談の話をいただいた。テーマを聞くと「原子力発電によって発生する高レベル放射性廃棄物の地層処分について」だと言われ、自分にはとても分からないからと、固辞した。

ところが相手は「まさに分からないというところがこの問題の核心であり、そのことを素直に発言してくれば良い」と切り替えしてくるので、つい承諾してしまった。受話器を置いてから激しく後悔したのは言うまでもない。

結局、引き受けた以上恥を掻くわけにはいかないと先方に俄か勉強を申し出て、後日送られてきた大量の参考資料と格闘するうちに、あることに気づいた。

私は子ども時代から「分からないことは恥かしいこと」「分からないことは劣っていること」と刷り込まれてきた。「分からない」とつぶやくと、今でも数学の時間に立たされている高校生の惨めな自分をありありと思い出す。人よりも早くとは言わない、せめて人並みに「分かりたい」と願い、今日まで生きてきた。

しかし、と今回の対談テーマと取り組む中で思い直した。

「分からないとは、誠実な態度表明ではないか」「分からないことを認めることから、分かろうとする意識と姿勢が生まれるのではないか」—そのように考えると、むしろ分からない今の自分を自覚することこそ、物事を解決するための本当の出発点であり、冷徹な科学的態度であろう。

「核廃棄物の地層処分？絶対反対だ！」と声高に叫ぶ人も、「国の方針に私は賛成！」と穏やかに言う人も、本当は「よく分からない」という状態が不安定だから拙速に賛成反対を表明しているのではないか、両者は対立するようでその心理状態は同根ではないかと考えるのは、あまりにうがった見方だろうか。

今回のテーマに限らず、これからの私は分からないことは「分からない」と認めよう。そして分からない自分に安住することなく、分かろうと努力しよう。

技術士でありながらさっぱり技術オンチの私だからこそ、じつくりと分からない状態に身を置いて、取材し、思惟し、意思決定するプロセスが絶対時間として必要なのだ。そのことに今にしてようやく気がついた。

さて、肝心の紙上対談の首尾はと言えば、新設される「原子力・放射線」部門のPRにでもなればとの目論見も外れて自己嫌悪だけが残った。それでもまた同種の話を受請負する自分が、実は私は一番よく「分からない」のだが。(了)

お知らせコーナー

● 平成 16 年度総会開催のご案内

日時：平成 16 年 4 月 24 日（土）13：30—18：30

- ・ 定時総会 13：30 - 14：45
- ・ 特別講演 15：00 - 16：30
- ・ 懇 親 会 16：45 - 18：30

会場：中小企業振興会館（吹上ホール）4 階第 3 会議室

議案：H15 年度事業報告、決算報告、H16 年度事業計画、予算案、その他

講演：中京女子大学学長 谷岡郁子先生

多方面でご活躍の谷岡先生から「コンサルティングて何だ」と題して、ご講演をいただきます。私たち技術士は日常の業務そのものが「コンサルティング」ですから、その意味からも興味あるお話が伺えそうです。

総会後は会場を 1 階のレストランに移し懇親会を行います。皆様の多数の御参加をお待ちしております。

● 会員移動情報

〔入会者（敬称略）〕 丹羽 知紀（建設部門）

〔退会者（敬称略）〕 なし

● 編集後記

桜の花が満開です。陽が燦爛とふりそそいでいます。真新しいスーツに身を包んだ新入社員の姿を街のあちこちで見かけます。春夏秋冬、それぞれに趣がありますが、私は、草木が一斉に花開く春が一番好きです。

先日、中日新聞に「花」についての記事がありました。「花」は草かんむりに化けると書く。すなわち、草が化けて「花」となる。そこから、日本古来の文化を改めて考え直してみる。そんな内容の記事でした。

私には「花」から日本文化を考察する発想はありませんでしたが、この記事から日常の何げない出来事から想いをめぐらす、そんな柔軟な考えを持つことの大切を改めて感じた次第です。

さて、4 月 24 日に開催されます定時総会の出欠届けを 3 月末に愛知県技術士会メーリングリストにて配信させて頂きました。出欠の届けが未提出の方は、可能な限り早めにご提示くださると事務局として助かります。皆様の多数の参加とご協力をお願いいたします。

（編集委員：間瀬）