

お客様のビジネスを 成功に導く技術



執行役員

岡松 由次

Yuuji Okamatsu

「CS(customer satisfaction)顧客満足」,この言葉も言われ出して久しくなります。当社もいわゆる「お客様中心主義」なる考え方で、第3次中期計画(2001年4月～2004年3月)にて「顧客満足の向上」をテーマの一つとして推進し行動してきましたが、ここでもう一度このことについて考えてみようと思います。

当社の提供する製品は主に生産財です。顧客の戦略問題の解決につながる購買に対しその満足を提供するという事は、営業マンのみに委ねることはできません。それは当社の体制と活動を通じて提供されるものであり、顧客に対する営業活動から技術、設計、生産、納品、据付など一貫体制を通じ提供される事により初めて実現されるものと考えます。また、生産財においては顧客の顧客があります。お客様は自社の顧客に対してビジネス展開しており、そこからのニーズ、環境に支配され、お客様の位置に従った戦略を持っています。故にお客様のビジネスについて十分把握しておかないとおお客様の満足の行くビジネス展開ができない事になります。製品においてはお客様が望んでいることがらを、もてる技術を通じて具現化していく必要があります。これらのところを改めてよく考えながらお客様と接する工夫が不可欠です。

当社は業界をリードするお客様が多く、その業界も多方面にわたります。製品開発の段階から、高レベルの技術協力を通じてオンリーワン製品の誕生にかかわることは喜びであります。その責任は重大です。お客様の満足するビジネスを達成することが当社の使命であると感じています。

話は変わりますが近年、物づくりの拠点が東南アジアへシフトされる傾向にあり、お客様からの要望もあって、当社においてはお客様に隣接する地域に製造、販売網を配置することを第4次中期計画(2004年4月～2006年3月)で計画をしています。

また最近では、環境対応、グリーン調達等の要求が際立って多くなってきました。具体的な事例として、RoHS指令(EU=欧州連合が2006年7月1日に施行する有害物質規制。電気・電子機器に含まれる鉛、カドミウムなど6種の特定有害物質の使用禁止、排除をしなければ市場に製品を投入する事ができなくなる)対応製品の供給の要請があります。この事は裏を返せば、有害物質を排除しつつ、いかにコストを抑え、かつ品質の高い商品を開発できるかが製品価値を決める事にもなります。

幸い日本の本件に対する取り組みは世界においても進んでいるのが現実であり、今後は、さらなる先行対応と対処すべき物質の種類や有害物質の管理手法、含有量の測定方法など、日本仕様の世界標準化を目指し進められるものと思われます。当社におきましてもこれを好機と考え、さらに環境適合設計認定製品「エコプロダクツ」の創出、環境保全支援団体への支援活動などに取り組んでいきます。

当社の企業理念にもあるように、「技術、製品、サービスを通じて、お客さまやユーザーにとっての、新たな価値の創造が実現できる経営をする」をふまえ、お客さまへの積極的な技術対応、製品供給を通じ、山洋製品を採用いただくことで、お客さまのビジネスの成功に貢献できれば幸いであると考えています。