

ecoS通信

2009
2月
vol.189

住友スリーエム社、カスタマーテクニカルセンター(CTC) 研修



この度、住友スリーエム社、CTCでの研修の機会を頂き、またとないチャンスと受け止め、1月16日に参加しました。

CTCは、3M社の技術を開示し、お客様が抱えておられる技術的課題解決のヒントを提供するところです。これまで、お客様と一緒に課題解決をはかりながら、基礎技術は24にもなり、5万点もの多くの製品を生み出されています。まるで玉手箱の中の不思議な世界をのぞくような気持ちで、研修しました。私たちも将来3M社のような開発型企業になりたいと思います。この研修の目的は、

山陰興業でやっていないものには何があるか、考え方の違いは何かを学ぶ。

この研修を会社、部署、自分の将来にどう生かすか、出来ることは何かを考える。(長野)

参加者の決意

- 【安原】・お客様の「困った」を聞き出すために、ご用聞き訪問を定期的に行う。
・自社の商品、技術、サービスを各部門で抽出し体系づけて、見える化する。
・各部署での小さな提案や改善を共有化できる仕組みをつくる。
- 【松下】・社内での改善について、社員からの意見を出させる。それを実行し、会社の悪いところを直していく。これが出来たときに、客先へ出向きアドバイスを差し上げることで、お客様の「困った」が解決できる。
- 【岸本】・新しい目でいろいろなものを見ること、新しいアイデアを出すこと、失敗を恐れないこと。
・お客様の要望や困っていることを聞きだし、常にアンテナを張って情報収集し、それをもとに新しい商品を開発する。
- 【福岡】常に問題意識をもってお客さまと一緒に考える。
- 【木村】自分は技術という立場で、もっとお客様と接します。
- 【吾郷】全社員が積極的に発言できる環境を作っていく。
- 【大國】・大学時代に研究に打ち込んでいた頃を思い出し、何か新しいものを生み出すような研究に取り組みたくなった。
・お客様の「困った」をより多くみつけ解決してあげる。
- 【岡田】・1ヶ月に最低1つは改善提案を出す。
・技術力をさらに高め、自分たちの仕事に誇りを持ち、自分の行っていることを自信を持っていうことが出来る部署にする。
- 【長野】エコス通信で、読者の方にワクワクドキドキ感を届けられるようにする。

研究開発型企業をめざすお手本に出会った

山陰興業は今10年後、20年後をどんな会社にしてお客様にお役に立とうとしているかを考えています。それには社会の変化を読み、お客様が何を求めるかを先取りし自社の製品・サービスに作り込んで提供していかなければなりません。その風土を造るには3M社をモデルにすることが最適と考え、今回住友スリーエム社のCTCを訪問しました。3M社は世の中になかった製品を5万種類も生み出しています。当社員にどんな刺激があったでしょう、どんな受け止め方をしたでしょう、楽しみです。何れにしても次世代を担う人が将来の方向性を掴み取ったとしたら大変大きな収穫だったと思います。

(千賀)

繁盛店訪問

島根ダイハツ販売株式会社 安来店 様

〒692-0001 島根県安来市赤江町1887-2
TEL 0854-28-8331 FAX 0854-28-8489



サービスマネージャー
安部様

昨年12月に、店舗・サービス工場が新装オープンしました。ダイハツのカフェプロジェクトにより、店内がカフェ風な雰囲気になっています。

カフェプロジェクトとは、お客様がお気に入りのカフェに訪れる気分で、心地よく過ごすことが出来る店舗作りのことです。全国の

ダイハツのお店では、カフェの居心地を目指したおもてなしで、お客様をお迎えしています。

天井が高く空間が広く、ゆったりしています。壁は総ガラス張り、暖かな陽光が店内いっぱい差し込んできます。明るく、開放的で、とてもリラックスできます。

笑顔がステキなサービスマネージャー安部様から、お話を伺いました。

「スタッフの顔を見に寄ってくださる、馴染みのお客様もいらっしゃいます。大変うれしいことです。女性のお客様が多く、年齢層も幅広く、親子二代でダイハツファンの方もおられます。今、人気のある車種は、ムーブとタントです。装備がよく、居住性は抜群です。タントは乗り降りがとても楽で、小さなお子様がいらっしゃる家庭や年配の方におすすめです。

軽自動車は、燃費が良く、維持費も安いいため、普通車から軽自動車への買い替えもあります。修理して長く乗りたいというお客様がふえていますので、サービス工場の設備もスタッフも万全です。今後、4月までにイベントを予定しています。地域の住民の皆様とも交流をはかりながら、気軽に入れる店舗づくりをしていきたいと思えます。

店舗が新しくなりましたので、まず、お客様に来ていただいて、いろいろな車を見て、乗ってみたいと思います。」

車のことなら、何でも相談できる頼もしいお店です。気軽に寄ってみてください。社員の方が笑顔で迎えてくださいます。
(長野)

暖かい雰囲気、ゆったりくつろげます



ビビットな看板が目印です。何もかもが新しくなりました。



壁は総ガラス張りのため、店内いっぱいに陽光が差し込み、暖かな雰囲気です。お気に入りの車を試乗することができます。



屋内の洗車場。天井が高く、広々とした空間で開放的でゆったりしています。採光にも配慮されています。雨や雪でお客様の車が汚れることはありません。

営業時間：9:30～18:30、月曜日定休
スタッフは16名。

千賀君の職場体験

“仕事の基本は掃除”

前回の藤原君に続き、出雲養護学校高等部1年千賀君が、1月26日から28日まで、私たちの会社で職場体験をしました。今回の職場体験は、次のようなねらいがあります。

- ・学校とは違う職場や施設の雰囲気を経験する。
- ・職場体験を通して、現場実習への見通しを持つ。
- ・自分の力や自分に合う仕事は何かを考え、現場実習への課題を見つける。

千賀君が研修期間に行なおうとしていることは、次の2点です。

- ・大きな声であいさつをする。
- ・手洗い、うがいを毎日する。

当社は、危険物を取り扱う施設なので、工場作業する場合、危険が無いよう4つの約束をしました。

保護具を着用する(ヘルメット、安全靴、ゴム手袋)。

素手で配管を触らない。

走らない(足元注意)。

作業している場所を離れる時は、誰かに声をかける。

千賀君は、何もかもが初めてでしたが、何事にも興味をもって、一所懸命にやっていました。また、「やる気」も感じ取ることができました。当社社員にとっても、慣れない人が一所懸命に仕事をしている姿をみて、初心を思い出し、さらにやる気を出してくれたのではないかと思います。

いろいろな仕事、いろいろな職場を経験し、自分にあった仕事を見つけたいと思います。今後も職場体験を受け入れていきたいと思います。(長野)



“仕事の基本は掃除”です。一所懸命に床を磨いてくれました。



木村課長の指導のもと、大型タンクローリーに同乗し、松江営業所に原料をとりにいきました。みぞれが降っていて、外での作業は寒くて大変でした。



千賀君の感想：ぼくが一番たいへんだったのは、ペールカンをきれいにすることでした。あぶらがかたまっていたので、つよくこすらないときれいになりませんでした。つよくこすったので、手がいたくなりました。でもきれいになったので、よかったです。(一部抜粋)

1月の安全講習

今回は、応急手当の方法を勉強しました。

まず、傷病者の反応をみます。反応がない場合、119番通報とAED(自動体外式除細動器)の手配を行います。その後、気道を確保し、呼吸を見ます。呼吸がない場合は、人工呼吸と胸骨圧迫を繰り返します。実際に、社員に協力してもらい、気道確保の仕方、胸骨圧迫の仕方等を学びました。胸骨圧迫は、反応があるまでやり続けることが大切です。また、AEDが近隣のどこに設置されているか、どんな時間帯で使用できるか等、確認しておく必要があると感じました。(長野)



河上5Sリーダーが、気道確保の実演を行っています。

今月の改善

～排気ダクトの改善～

工場内にある遠心分離機に排気吸引口が2箇所あります。そのうち1箇所の吸引口から、ダクトのフィルターにたまった油のミストがたれて、床面を汚していました。油がたれる側の排気吸引口を改良し、油で汚れないようにしました。

これによって、次のような効果がありました。

床面がきれいに保たれる。

吸引口の改良で、吸引率が改善した。

工場の5S活動を行って、油污れをゼロにしていきたいと思います。来月も改善を出します。(伊達山)



この部分です。

一斉清掃の実施

積雪のため、屋外での清掃が出来ず、屋内での作業となりました。窓拭き、蛍光灯の掃除、机周辺の整理整頓を行いました。その後、担当する車輛の掃除を行いました。車内清掃は普段、なかなか時間をとることができません。今回は時間をとり、大変有意義でした。(長野)

今後は、週に1回は、車内を整理します。また、常備しておくもの(マニフェスト、ダンパー作業での消耗品)の補充をし、日々の作業に支障がないようにしていきます。(矢田)



ISO活動の現状と今後の課題

楠田顧問を講師にお迎えし、ISO9001,14001の活動について討議を行いました。

本社・出雲工場がISO9001を、松江営業所がISO14001を取得し、十年近く経ちます。これまでの活動によって、次の点がよくなりました。

- ・新しい方向性、お客様から必要とされる製品作りに役立つ。
- ・事業発展計画作成に应用できる。
- ・記録を取り出し、見える化してきた。
- ・目的が共有できやすくなった。

一方、当ISO活動は、一部社員だけの活動になっていて、全社的活動になっていません。またISO活動と会社業務がかけ離れており、取り掛かりにくいものにもなっています。社員全体の意識が低く、P・Dが出来ても、C・Aが足りないのが現状です。

ISOとは、9001は顧客満足を、14001は地域満足に応える管理のシステムです。私たちは、それぞれの満足度を再度確認する必要があります。

私たちにとって本当に役立つISOを今一度考えていく必要があると思います。社員全員が力を合わせ、本来のISOに向かっていかなければなりません。(長野)



楠田顧問の熱のこもった講義をうけました。

『おじいちゃんと日の出を見たよ』を 読んで

1月の指定図書



私もこの本と同じようにすがすがしい空気を吸い込むと気持ちよくなることがあります。

大山に登山して頂上で深く吸い込むとき。スノーボードをして17時ごろ、そろそろリフトの停止時間が近づいてきたころ、人が少なくなったグレンデで夕焼け空をながめながら一呼吸するとき。このひととき。自然の恩恵を受けているのだなと思います。素直にありがたいと思うのです。仲間とこの時間を共有していると、「また来よう!」と互いに感じます。

太陽という自然の恵をもらっていることを自覚し、謙虚に生きていかなければならないと思います。(高橋)

元氣の出る言葉

中村天風師

笑いは無上の強壮剤であり、
また開運剤なんだぜ!

(「君に成功を贈る」より、日本経営合理化協会刊)

「笑う門に福来る」とことわざでもいわれるように、笑いは万物に幸をもたらします。笑っているとも明るくなり、前向きな気持ちになります。いやなことでも吹っ飛ばしてしまえます。自分の周囲にもよい影響を与え、和んでくるでしょう。笑いは全ての人を幸福にしてくれます。いつも笑顔で、周囲の人をも笑いの中に引き込んでいきたいと思えます。(長野)



雪景色の松江城。

自分を高める今月の一冊
君に成功を贈る

中村天風述 日本経営合理化協会刊

《現在のあなた方の思い方や考え方が、これからの人生において、どんどん花が咲いてくるんです。……「あんなりたいな」とか、「こうなりたいな」と思うだけでなく、もうそうなった状態を心のなかに情熱の炎でもって、ありありと描くんですよ。P151》

この本を、社員の皆は、一年に一度くり返して読んでくれています。このECO'S通信の編集長は、誌上に「元気の出る言葉」として引用し、自らこうなりたいとの前向きな考えを掲載し、皆さんに発信しています。躰が不自由になった私の友人は、毎日一章ずつ、朝晩二回音読し、元気を回復しています。私も彼と同じように、くり返し読んでいます。

今テレビ、新聞のニュースは、こぞって暗いニュースに満ちあふれています。悲観や取り越し苦労などの否定的な暗示から自分を守り、両親から授かった大切な人生を、自分で積極的に明るく切り開いていくために、私たちは、この中村天風師の教えを、くり返しくり返し読んでいます。

否定的で、消極的になりがちな考えと決別し、いつまでも青春でいたい人、自分の成功を自分の力で実現するために、くり返しこの本を読み続けることをいとわれない人に、5冊を謹呈します。(山根)

下記申込用紙にご記入の上、FAXしてください。先着5名様にて〆切ります

2月の指定図書



原稿を公募します

本誌の原稿を公募します。800字～1000字程度で、身近な出来事をテーマにしたものを希望します(例えば、感動したこと、うれしかったこと、旅の思い出、おいしいお店など)。随時受け付けます。内容により不採用の場合はお許しください。編集部あて、どんどんお寄せ下さい。薄謝を差し上げます。

今月のクイズ

解答を下記編集部までお寄せ下さい。応募の方法は、ファックス、電子メール、ハガキ、営業マンに渡していただいても結構です。正解者の中から抽選で1名様に賞品を差し上げます。今回の賞品は、ひな祭りの和菓子です。締切は2月末です。奮ってご応募ください。

Q: 2007年に島根県での外国人宿泊客で最も多かった国はどこでしょう?



先月号の答えは「ロシア」でした。抽選の結果、松江市山田様が当選です。おめでとうございます。

応募用紙(答)

会社名または住所、氏名

FAX 0852-37-2472 E-mail h.nagano@e-skk.co.jp

編集後記

島根県から35年ぶり、隠岐島からは51年ぶりに関取が誕生しました。先場所で幕下優勝した福岡改め隠岐の海です。甘いマスクで、私もファンになってしまいました。最近の相撲界は、若麒麟の大麻事件等、良い話題がありません。そんな中、隠岐の海の新十両昇進は、地元はもちろん相撲ファンにとっても、大変に喜ばしいことです。隠岐はもともと古典相撲がおこなわれ、相撲ファンが多い土地柄です。小さい頃から、相撲に親しんできた隠岐の海は、まさに夢がかなったといえるでしょう。現在、相撲が国技ながら、日本人横綱不在の相撲界。稽古を積んで精進し、将来は横綱になって、日本の相撲界をリードしてほしいと思います。来場所から、隠岐の海を応援し、優勝を祈願します。

(長野)

蔵書新着情報

- ・『島根の弁護士 9,10』
香川まさひと 集英社
- ・『草原の風になりたい』
村尾靖子 岩崎書店
- ・『クラウディアのいのり』
村尾靖子 ポプラ社



インターネットから引用しました。



発行日: 毎月10日

発行: 690-0025 島根県松江市八幡町796-20
TEL 0852-37-2470 FAX 0852-37-2472
山陰興業(株) ECO'S通信編集部 長野
E-mail :h.nagano@e-skk.co.jp

ホームページ公開中(<http://www.e-skk.co.jp>)