

# 「今こそ原点に立ち返ろう」

Customers First, Again

常務取締役

岩元一

Hajime

IWAMOTO



皆様方の「塗料の研究」へのご支援に対しまして厚く御礼申し上げます。

2000年という年の掉尾を飾ると思われそうです。シドニーオリンピックが開催されました。オリンピックも色々な危機を乗り越えて今日を迎えておりますが、それぞれの危機はその時代、時代の背景、世相を反映しその時代の縮図を見る思いがいたします。今年には地域紛争をなんとか表面には出ない様に調整し、平和の祭典ということになりました。この数年のオリンピック委員会メンバーの招致疑惑は、まさにバブルの落とし子と思われそうですし、ドーピング問題も薬物に対する世相そのものであると思います。その中で次回ギリシャのアテネの開催は、オリンピックの原点に戻ろうという意志が明白であり、原点に戻ることによって今有る危機を乗り越えようということだと考えています。

さて、我々塗料産業も、低成長の厳しい時代の中で、地球環境対応をはじめ、さまざまな高い課題に挑戦しておりますが、それを支えるコスト問題は世界的な様相を見据えて解決して行かなくてはなりません。益々国際的な競争の激化する中で、当社がお客様に認知していただけるために、又、社会に存在するためにはやはりオリンピックではありませんが、すべての思考・行動を「原点に帰る」ことで見直すチャンスと考えています。

その原点は「お客様こそすべてを支配する存在である」ということと考えます。お客様に最も高い価値を提供できる企

業こそが市場で評価されるという強い認識が必要です。すでに製品の規格・製造にお客様の参加を頂き、それによってお客様の要求を満たし、さらにそれを上回ることを目指す動きを行っておりますが、もっと強く、もっと大きくこの動きを促進させねばなりません。

まずは、お客様の言葉に耳を傾けるということです。お客様とのコミュニケーションを徹底して見直したいと考えます。お客様とコミュニケーションの出来る様、自らを研鑽し、すべての課題解決への挑戦のスタートからお客様とのコミュニケーションを通じお客様の協力と参画を頂かねばなりません。次に、お客様とのコミュニケーションのために、課題の核心を自分で深く理解し、それをお客様に理解頂ける正しい言葉で表現できる努力が必要です。お客様とのコミュニケーションを通じ、お客様の知恵を頂き、お客様の参画を頂ければ「課題解決の途半ば」と思います。その為に

1. なぜ「なぜ」... 5回
2. 現地(現場)に立った思考・行動
3. 知恵を頂き集める

をキーワードに不断の努力を続けたいと考えます。

この「塗料の研究」がそのようなコミュニケーションの一助になっておもしろいでしょうか、謙虚に反省し、今後皆様のお知恵をお借りできる契機になれば幸いです。

宜しくご支援お願いいたします。