

# イノベーションで目指す 顧客満足

## Process Innovation for Customer Satisfaction

取締役

尼崎事業所長 兼 業務センター長

三浦 博

Hiroshi

Miura



日頃は『塗料の研究』をご愛読いただき、誠にありがとうございます。  
 日頃は『塗料の研究』をご愛読いただき、誠にありがとうございます。

モノづくりにおける永遠の課題は、生産性向上を追求し、コスト競争力を如何に築くかにあります。昨今、市場の要求は顧客ニーズの多様化と需要構造の変化に伴い、短納期化、小ロット化の方向に進む中、この市場環境の変化に対応したモノづくりの重要性を強く認識し、顧客ニーズに視点を  
 おいた生産体制の再構築に取り組んできました。

すなわち、従来のプロダクトアウトの考え方に基づく、どちらかと言えばつくり手の都合によるモノづくりではなく、お客様の方を向いたマーケットインの考え方に基づくモノづくりにシフト致しました。

この顧客志向を目指した活動を始めて、早4年を経過しようとしていますが、この活動の鍵を握るのは人とチームワークであり、大切なのはコミュニケーションであります。

企業は人により形成されており、活動を推進する主体は人です。活動を通して、人の行動、意識改革としてのマインドイノベーションの重要性を改めて認識しました。

人は思いやりと気づく力を持つことで、現場で現物、現実（現象）を自らの目でしっかり捉え、問題を見つけ、問題の本質を見抜くことが可能となります。一朝一夕では成り得ませんが、気づき、考え、知恵を出し、実行できる人材の育成がこれからも継続した課題であります。

一方、プロセスイノベーションにより、仕事のやり方を革新し、新たな顧客満足要素を創出し、顧客満足度を向上させ、他社を凌駕する競争力を身につけることが可能となります。従来の考え方やこれまでの思い込みをなくし、新しい発想や聖域にまで踏み込んだ常識を覆すような大胆な発想により、従来の製造方式と一線を画したモノづくりを積極果敢に挑戦し続けています。

受注～調達～生産～出荷に至るリードタイムの短縮、在庫の削減を切り口として、SCM（サプライチェーンマネジメント）システムを駆使し、営業部門、技術部門と三位一体で協

業することにより、全体最適の視点からボトルネック（制約）を取り除き、あるべき姿に変える改革を推進してきた次第です。この活動において、トップダウンとボトムアップがうまく融合出来たこと、高い目標に向けて失敗を恐れずに挑戦し、変化に柔軟かつ迅速に対応できる強い現場力を持つことによって、付加価値が高められ、利益と競争力の源泉に成果として現すことができています。イノベーションに終わりはなく、今後とも持続的成長を目指して、一層の努力をして参ります。

今日、グローバル対応、地球環境への配慮は必須条件となりました。弊社の研究開発活動においては、持続可能な社会への貢献を目指し、グローバルな視点で新技術の確立、マーケットニーズに基づいた地球環境に優しい付加価値の高い新製品の研究開発がスピーディに行われています。

弊社は自主的に環境、安全、健康を守るRC（レスポンスブルケア）活動を推進して、地球規模での環境対策や化学物質管理など重要課題に積極的に対応しています。現在、グローバルな取り組みが進む地球温暖化問題については、省エネルギー活動を通じて、CO<sub>2</sub>をはじめとする温室効果ガスの排出量削減、VOC削減、塗料の水溶性に代表される環境対応型製品の開発、更に産業廃棄物の削減などに取り組んでおります。

『塗料の研究』は研究開発活動の成果としての新技術や新製品開発状況をタイムリーに皆様にお伝えすることを目的としていますが、またお客様とのコミュニケーションの一助となることを期待して発行しております。

今後とも、お客様に満足していただき、更に感動していただけの製品、技術、サービスの提供を目指して邁進する所存であります。皆様のより一層のご指導、ご支援の程よろしく  
 お願い申し上げます。