Ⅱ部 優良賞

「お客様との接点を大切にしCS向上を図る」

本木（もとき） 佑佳（ゆか）さん
（東彩ガス）

四月に入社しさまざまな研修を経て、私はお客様部フォローアップチームという部署に配属された。フォローアップチームでは、主に女性社員が新築で新たに当社をご利用になるお客様のお宅に伺い、ガス器具の機能や効率的な使い方のご説明をする。お客様のお悩みやお困りな点をお聞きし、お客様に満足に器具を使っていただくことを目的としている。結果として、当社への信頼度も高まっていく。

毎日何人ものお客様と触れ合う仕事を通して、人間社会の基本は「誠実」と「堅実」だと感じた。常に誠実さを持って接することによりお客様も自然と心を開いてくれるようになり、互いに笑顔が生まれる。誠実かつ堅実であれば、必ず支持されるようになり、結果として企業の目的も達成できるようになると考える。大きな志を持ち、誠実で堅実な成長を目指す企業こそが社会から信頼される企業であると思う。それが、小さくても強い会社になる道だと私は考える。

相手に関心を持つことが大事

では、中小企業の強みとは何であろうか。一つ目は大企業と比べお客様と直接接点を持つ機会が多い点である。お客様の意見が直接的に社員の耳に入るため、どんな意見でも反映されやすい。また、お客様の反応や表情を直接見ることができるため、会社としての改善点が見つけやすい。お客様と対面できることは一見当たり前のことのように思えるが、実際のところ会ってお話しできる機会というのはそんなに多くはない。そのため、対面できる機会を大切にし、どんな事でもまず耳を傾けお客様の立場に立って対応することが重要であると考える。そこから、こんな便利なものであればもっと利用したいというように、当初考えられていた以上の需要が生まれる。

二つ目に、スピード力である。世間は一般的に、小さな会社よりも大きな会社を評価しがちである。しかし、大きな会社の一番の弱点は何事にも時間がかかることであり、事を行うタイミングを失いがちである。特に情報伝達の面で比較すると、規模が小さい中小企業の方が従業員から社長までの距離が近いため、お客様のニーズが会社に反映されやすく、常にお客様のニーズに合った会社作りができる。素早い行動は、たとえ間違っていても素早く修正できる。しかしながら、遅れた行動は一度間違えるとなかなか修正できないものである。そのため、仕事には必ず期限をつけ、具体的な計画を立てて、期限内にスピーディーに完成することが重要であると考える。これこそが小さな会社の生命線であると言えるのではないか。

「良い会社」とは会社の規模では判断できない。どれだけお客様の声に耳を傾けているか、そして変化に素早く対応して、常に安定した業績を上げているかという点で判断できると考える。現代の世の中の変化は驚くほど早い。また、世の中における課題も時代の変化と共に常に変わってきている。例えば、現在では「エコ」「節電・節約」という言葉が多く飛び交い、国民の意識も非常に高まっている。このような国民意識の変化にはすばやく対応していくことが大切である。そのためには、社員一人一人がさまざまな情報にアンテナを張り、時代の変化に合わせて変えていこうという強い意識を持ち、それを実行していくことが重要である。そして、社員一人一人が現状に満足することなく、常に問題意識を持っていくことが必要である。

人間社会は人と人との関係で成り立っている。私自身、毎日会社で仕事をし、いろいろな人と触れ合いながら仕事を進めている。六月にフォローアップチームに配属されてからもうすでに200件ものお客様とお会いし、お話させていただいている。この仕事に就かなかったらおそらく出会うことできない方々と関わることができ、さまざまなお話を聞くことができ、やりがいを感じ始めた。人と人との触れ合いで一番大事なことは、相手に関心を持つことであると感じた。相手に関心を寄せることは決して難しいことではない。気軽に話しかける。頼まれたことはできる限り引きうける。相手の立場に立って考える。誠意を持って接する。これらは、すべて当たり前のことだが、それを積み重ねていくだけで、良い縁、良い交際の輪が広がる。

お客様と接する機会を大切にし、そこで得たお客様のニーズを会社の経営に活かしていく。このようなことが大企業に差をつけることのできる重要な点だと私は考える。この点に力を入れ、お客様満足度を向上させることがこれからの中小企業における課題であると考える。

Ⅱ部 優良賞

「想定外、企業のあり方をロボット技術に注目し考える」

秋山（あきやま） 昇吾（しょうご）さん
（キャリオ技研）

一、はじめに

2011年3月11日14時46分18秒、東日本大震災が発生、東北地方沿岸部に壊滅的被害をもたらした。東京電力福島第一原子力発電所では重大な原子力事故が発生、その規模は1986年に起きたチェルノブイリ原子力発電所事故以来2例目となる最悪のレベル7である。過酷な状況の中、被ばくをかえりみず作業員たちは決死の作業を行っている。作業員の被ばくを防ぐ手として、遠隔操作ロボットの投入が行われている。そのロボットが作られた背景を通じて、企業は不測の事態にどう備えるべきかを考えていきたいと思う。

二、現場投入されたロボットたち

まず、震災に伴い投入された日本のロボットの一例を紹介する。「防災モニタリングロボット」原子力安全技術センターが開発。「Quince」国際レスキューシステム研究機構と千葉工業大、東北大が開発。2009年のロボカップレスキュー世界大会で優勝。米国の模擬災害現場で実験した際、瓦礫走行や階段、坂踏破などで米国製を圧倒したという。投入した2台のロボットは原子炉建屋に入ることすらできなかった。これには日本のロボット技術は世界でも有数であると思っていたのでとても残念であった。というのも私は大学でレスキューロボットの研究を卒業研究で行っており、その際、この「Quince」はとても参考にさせてもらった。その性能をよく知っているが、高い性能を持ちながら実践では結果を残すことができなかったのは、災害現場にロボットを投入するケースが少なく、データや経験が足りないからであろう。この結果から、今の技術では過酷な条件でロボットが作業を行うことはできないのかと思われるかもしれない。しかし、現実では原発内部の探索は外国製のロボットがいち早く投入され行われている。福島原発に投入された外国製のロボットは「パックボット」米アイロボット社製「Tホーク」米ハネウェル社製等おもに軍事用のロボットが投入されている。

このように、産業ロボットなどでは世界的なシェアと技術を誇る日本ではあるが、災害対応ロボットは外国製のロボットに大きく溝を開けられてしまっている。

三、日本と外国の差

なぜ、このように日本のロボットは外国のロボットに遅れをとってしまったのか。それは、日本のロボットは大学や財団法人が開発したロボットであり、必ずしも利益を求めるからではないかと考える。それに対して外国製のロボットは一般企業製であり、実用性と言う点ではかなわないといったことが上げられる。日本でも「MHI MARS-G」三菱重工業製などがあるが、あまり研究開発が進められていない。理由として、需要が少ないからではないかと考える。外国の場合、特に米製のロボットの大半は軍事用で膨大な予算のもとで研究開発している。日本ではそういったことの需要は低く、企業としては、そこに投資をすることもないため、外国に遅れをとってしまっているのではないかと考える。現に、現状福島原発では外国製のロボットの独壇場である。

災害用ロボ普及 国の支援を

欧州では、原子力用ロボットを電力会社などが所有することが法制化されている。その中でも原子力大国といわれるフランスでは、チェルノブイリ事故の後、極限の条件に耐えられるロボットの開発とそれを操作できる技術チームの研修に力を入れて来たという。それに対して日本でも原発用ロボットの開発を計画したことが「原子炉の事故は起きない」と1年で終わったそうである。このような原発に対する認識の違い、甘さもあり、想定外のトラブルに依る対策ができずこのような結果につながり、本来日本が強みとしているロボット分野で外国に遅れをとってしまったのではないかと考える。日本では、有事用ロボットの需要の少なさから、産業ロボット以外、新規分野でのロボット開発は進んでいるとは正直いい辛いのが現状である。遅れをとらないためにどうすれば良いか、ここで弊社の事業の例を出すが災害時探査機情報収集ロボットを開発している。このような活動が各企業で行われるよう、国政としてバックアップできる体制が今後の日本に必要なことではないかと考える。

四、まとめ

今の企業には、起こらないかもしれない原発の事故や震災に対する研究開発等、利益を出にくい事業でも社会の安全のため行っていくことが必要なのではないか。災害用のロボット等、国内では発展していない市場を積極的に開拓していくことが今の日本の企業にとって必要なのではないかと考える。「ロボット先進国」と呼ばれる国としてこの結果はあまりにも悲しく、大学時代、卒業研究としてレスキューロボットの研究をしていた身としても何とか巻き返して欲しいと私は思う。

Ⅱ部 優良賞

「社会に必要不可欠な企業で有り続けるために」

宮道（みやみち） 昌浩（まさひろ）さん
（三菱電機マイコン機器ソフトウエア）

私は、社会に必要不可欠な企業で有り続ける為には、技術力・独自性・地域性が企業には必要だと考える。この三つが無ければ企業間の競争に勝ち、有り続けることが出来ないからである。

私の実家では父がキノコ容器栽培を行っている。容器栽培というのはビンの中にオガクズ（木の切り屑）と栄養剤を混合して入れ、それにキノコ菌を繁殖させてキノコを栽培する方式である。このキノコ産業の中で、発展した企業が有る。その企業は、技術力と資金投入で農業経済連をしのぐ一部上場企業として活躍している。父の経営するキノコ工場はとても小さく、従業員は家族を入れ六人で行っている。この小さなキノコ工場が三十年間続いている理由を考えると、技術力・独自性・地域性が重要だと分かってくる。このキノコ栽培をしている父を例に挙げ話を進めていきたいと思う。

まず、技術力と独自性について話をする。父は、高校生の時から独学でキノコの基礎について学び、現在まで実験、研究を続けている。キノコ作りは当初は新しい産業で、生産技術や機械設備はまだまだ未熟な状況であった。この状況から父は、試行錯誤し続け一歩ずつ生産技術や設備を増強していき現在に至る。その結果として、県内においては約二十社以上のキノコ作りに取り組んでいた企業が有ったが、現在では父の経営する企業だけになった。

なぜそのようになったのかを考えてみると、父はキノコに関する基礎知識を持っていたのに対し、他は、栽培方法や販売方法など、実用的な部分を重視して経営を行っていた。また父は、独自性を持った栽培方法を行った。それに対し、他は、資金力で投資と他の研究施設の技術を買い、自分の技術では無く他人の技術を使っていた。

また、キノコを栽培する上で、病気や栽培における不具合について農学、化学、物理、気象の面から独自に研究を進めて、他社よりも不良品を一本でも少なくするように、父は努めて来た。その結果、手間暇は掛かるが不具合の発生は他に無いほど少なくなっている。

私は、技術力を高め独自の技術を確立するためには、まずは基礎が重要だと感じた。基礎知識においては、専門以外の幅広い知識や技術も必要だと考える。そのためには、日常生活を送る上でアンテナを張り巡らせることが重要である。その中で、あらゆる情報を吸収する習慣を身に付ける必要が有ると考える。

次に地域性について話をする。ボランティアとして、イモ掘りを地元の園児に提供している。そのイモ掘りの際に無料でキノコと芋を御土産として渡している。また、キノコ作りで発生した廃棄オガクズでカブトムシを育て地域の子供達にプレゼントしている。これらのボランティアは、キノコ作りが出来る感謝の気持ちから十五年間続けているとのことだ。

技術力・独自性・地域性が必要

私はこのことから、地域の人に親しまれているからこそ、現在まで存続しているのだと思う。社会に貢献し、社会に必要な企業だと思われなければならない。技術が有ったとしても、社会に貢献する気持ちが無ければ生き残れないと考える。

最後に、父が出来なかったことは、「次の芽を探すことだ」と述べている。キノコ作りが成熟し伸び幅が見込めない状態にあり、業界全体が薄利多売によって利益を上げているのが現状であるとのことだ。

私は、これから何が必要で、ニーズは何かを理解する必要があったと思う。その為には、理系、文系を問わない、今まで以上の幅広い知識が父には必要だったと考える。

さて、私はソフトウエア開発系の会社に入社し、現在研修を受けている。研修では、プログラミングや文章作成、プレゼンテーション技術を学んでいる。また、宿泊研修では、一つの製品開発を簡単な題材を通して行った。製品開発においても、これまで話してきた父の話と同様のものが有ると感じる。それは、納期を守り、高品質のモノを作る為には、プログラミング技術や設計する技術、また各製品における知識やニーズを把握することが必要になってくると考える。中堅、中小企業が大企業と渡り合う為には、技術力を高め、独自の技術を確立し、お客様のニーズに合ったものを作り続ける事が、重要だと考える。

以上の事から、企業が生き残る為には、独自性や先見の明が必要だと分かる。独自性や先見の明を身に付ける為には、専門だけで無い幅広い知識や技術力が必要になる。しかし、技術力や知識が有るだけでは生き残ることは難しく、地域の人と触れ合い社会貢献することが重要だと分かった。

社員一丸となり、知識と技術力を高め社会に貢献し続けることが、社会に必要不可欠な企業で有り続けるために必要な事だと、私は考える。

努力賞

▽シニアマーケットを見据えたビジネスを考える＝手塚功太（日立物流コラボネクスト）▽中小企業とボートのクルー達＝杉野貴基（三菱電機エンジニアリング）▽不況を中堅企業が生き抜くために＝大谷比呂夢（日本液炭）▽プロフェッショナルの継承＝関真莉奈（富士ゼロックス情報システム）▽中小企業の技術力向上とその方向性＝稲葉英明（トーワテクノ）▽日本人として中小企業の将来を考える＝尾上潤（パナソニックSNソフトウェア）▽中堅企業における社内連携力の重要性について＝新田高士（エイチアンドエフ）▽受け身にならない共同研究の薦め＝川合美穂（尾池工業）▽世界トップレベルのチーム力に貢献するために＝高田潤（ヤマハモーターソリューション）▽ブランド力の強化＝五十嵐敦（カインダストリーズ）▽東日本大震災以降の中小企業のあり方を考える＝江尻あゆみ（エヌティーツール）▽人と人の繋がりで築く企業の共存共栄＝今井雪乃（MCOR）▽中小企業の人材確保と人材育成＝水本貴士（イサハヤ電子）

奨励賞

▽不況こそ企業を成長させるチャンス＝小杉剛（エイテックス）▽社員が奏でる技術力のハーモニー＝湯本僚太（タンケンシールセーコウ）▽役割の認識が成長への第一歩＝河合洋次（東電工業）▽中小企業であるがゆえの必然性を利点に変える方法論＝井上美佳（武州瓦斯）▽大企業を支える中堅・中小企業の私たち＝高田大樹（ライフサポート・エガワ）▽企業間で成長し合える間柄を＝小川豪（日本液炭）▽学生に魅力的な企業づくり＝手島佑樹（ニッセー）▽企業を変えるコミュニケーション＝山﨑滋章（尾池ファインコーティング）▽新たな世代を育てる指導法＝松原香織（千成亭）▽社員が生む会社の力＝水野裕一（エヌティーツール）

参加・協賛企業

（順不同）

日比谷総合設備
富士ゼロックス情報システム
富士通九州システムズ
富士通長野システムエンジニアリング
富士通フロンテック
武州瓦斯
堀場製作所
三木プーリ
三菱電機
三菱電機エンジニアリング
三菱電機特機システム
三菱電機マイコン機器ソフトウエア
三菱電機メカトロニクスソフトウエア
森精機製作所
モリタホールディングス
安川電機
山崎製パン
ヤマハ発動機
ヤマハモーターソリューション
ヤンマー
UCC上島珈琲
ライオン
ライフサポート・エガワ