

信頼関係

Relationships of mutual trust



取締役 執行役員 品質保証本部長

五 島 周 一

Shuichi Goto

Director and Executive officer

Quality Assurance

2010年、関西地方では平城遷都1300年祭イベントが盛り上がりを見せている。奈良市にある平城宮跡地は広大な平地にあり、そこからは奈良盆地を囲む山々が360度にわたって見渡せたことが記憶にあった。今、その平地の中に大極殿正殿が復元されそびえ立っている。

昨今、歴史的イベントが全国いたる所で盛んに催されている。がむしゃらに働き前進してきた状況から、過去を振り返る余裕、社会の落ち着きと成熟なのだろうか。

私が中学生のころ、知人の退職年齢に近い方が、「最近歴史が面白くなってきた。中学生の歴史教科書を読んでいる」と話した言葉が記憶の隅から消えなかった。そして今、私自身が歴史を身近なものに感じるようになり、歴史の本を読みだしている。

金属器が日本に伝わってきた弥生時代は紀元3世紀中ごろまで。3世紀後半から7世紀末の約400年間は古墳時代といわれており、大和政権の中央集権国家体制の確立。710年は平城京の始まりで、これから約80年間は奈良時代。近くでは、近世といわれている16世紀から19世紀の幕府時代。そして明治から現在に至る140数年。日本に農具や金属器が出現してから大凡2000年の話である。この2000年の歴史を短く感じ、歴史が面白く感じるようになったのは、自分の生きてきた年齢によるのであろう。たとえば15歳の頃であれば、 $2000 \div 15 = 133$ 倍、60歳では33倍と縮小される。チョンマゲ時代は自分の人生の2倍ちょっと前のことだ。

それぞれの時代において、文化や身の回りの道具は大きく変わっている。特に現代では道具が科学の発展により極めて早い速度で変化している。子供の時と現在とを比較してみればその違いには驚く。また、企業人として少なくともこの変化に加わって来たはずである。日々、知らず知ら

ずに変化に加担してきたはずである。しかし、それは世の中の変化に対する後追いであったのであろうか、それとも自ら変化を先導したのであろうか。自分自身に疑問を持つ。

今や100年といわず数十年で世界は変わってしまう。自らが変化の先導でなければ間に合わない。求められるのは変化を先導することである。企業が社会の公僕として機能し継続するためには、企業自らが変化できることが社会に対する信頼関係である。

我が社の製品は、防災無線システムや気象レーダーや船舶航海用装置など安全・安心との関わりが大きい。使用開始されると10年、15年、さらには20年も使い続けられる機器もある。その間常に確実に機能を維持し、さらに、これだけ長期使用となると性能向上改造なども発生することもある。このためのサービスは基本である。長期にわたってお客様との信頼関係なくして成り立たない。お客様の相談相手となる信頼関係を構築するためには、第一義に双方向のコミュニケーションが取れる関係になること。そのためには、我が社の一人一人がスピーディーに誠意を持って対応することに尽きる。お客様とのコミュニケーションには、新技術・新製品の紹介や提案、特注製品の相談、法規制改正に対する相談、オペレータ教育依頼、共同開発、機器の装備に係わるアドバイスなど様々である。これらのコミュニケーションから新しい製品が生まれ、設備は更新され、社会に必要な設備として生き続けていく。

会社と社員の信頼関係はどうであろうか。社員は入社時に、入社する会社は社会に向かって信頼される会社であり、それが継続できると判断して入社したはずである。社員は一人一人が自分の能力を駆使し、そういう社員の集まりが組織集団となって社会と向かい合う。お客様から見れば、一人の社員との会話は、その社員の後ろに会社としての組織的活動があり、その代表者との会話である。社員は会社としての組織的活動に支えられた自信ある行動し、会社は社員を信用する。それが会社と社員との信頼関係であろう。

我が社は製造業である。社員個人も会社全体も常にお客様との信頼関係によって事業継続があり得る。この意識をもって開発が行われている。今回発表の海上機器などは、刻々変化する海の上を船舶が安全に航行するための必需品である。そのための情報を様々な無線通信設備を使って収集し、レーダーなどを使って自ら観測し運行している。また、通信の発展は海上の船の中も情報の入手と発信は陸上と同じ環境になるように進んでいる。社会の変化に対応した製品を開発し続けることにより社会との信頼関係、会社と社員との信頼関係を大事にする会社。そうあり続けるべく努めてまいります。