

発行

株式会社 エスクリエイト

名古屋市中区錦一丁目4番16号 日銀前KDビル4階

TEL: 052-222-3600 FAX: 052-222-3699

URL: <http://screate-soft.co.jp/>

担当: コンサルタント 石垣 智博

tomohiro.ishigaki@screate-soft.co.jp

明けましておめでとうございます。本年もよろしくお願いたします。

新年が始まりました。私は元旦に今年の目標をたてました。ただ、どの様にその目標を達成しようか思案中。そんな状態で目標が達成できるのか……。早く実行計画を立てる所存です。今年も、はりきってまいりましょう。

### 根強い人気の「スタバ」でも!?

突然ですが、私は「スタバ」が好きです。「スタバ」とはスターバックスコーヒージャパン株式会社が経営している喫茶店のことです。いたる所にありますのでご存じだと思います。筆者は多いときで月に20回程度行きます。だいたい1時間から2時間くらい居ます。回転の悪い客ですが、「スタバ」を満喫しています。

「スタバ」ではごくまれに「当たりレシート」をもらうことがあります。「当たりレシート」とはアンケートレシートのことです。「当たりレシート」に記載されているホームページにアクセスし、アンケートに答えるとドリンク一杯無料になります。その一杯無料ではどんなドリンクを頼んでもいいのです(トール・グランデなどサイズも自由に選択、ショットの追加も可能)。とってもお得です。

反対に「スタバ」としては、そのアンケートによる情報がコーヒー一杯以上の価値を持っているということです。アンケートでは、親しみやすさ、清掃、この店舗は地域で重要な役割を果たしているか、積極的に話しかけてきたか……。など訊かれます。

さて、アンケートを実施している目的は何でしょうか?

より良いサービスをするため、他社より良いサービスをするため、自分たちでは気づけない強み・弱みを教えてもらうためです。そしてそれはお客様の心の中に存在するものです。

繁盛するお店は、お客様の心の中を覗こうとする工夫をしているように感じます。大人気で常時客足が途絶えない「スタバ」とはいえ、アンケートによる第三者の貴重な意見はとても重要な情報だと考えているのでしょう。また、それを活用しているからこそ人気が持続しているとも言えます。

筆者は、アンケートには正直な意見を記入します。しかし、アンケートに指摘した事項はあまり改善されていなく残念と思うこともしばしば。もちろん1人だけの意見に改善対応することは難しいと思います。(しかし、対応されたらもっと好きになりますね。) 多分、スタバ本部は優先順位を付けて店舗に改善を指導しているのでしょう。

アンケートが取り難いBtoBの仕事をしている企業でも、お客様との雑談の際に聞いてみるのをお勧めします。

「なぜ、弊社と取引をさせていただいているのか?」をです。経営・運営に関するヒントが得られるかもしれません。

### 弊社の記事がグーグル検索で上位に!

#### 「資格を取ることの意義」

現時点(2013/1/1)で「資格 意義」でインターネット検索すると、「ブログ管理人の独り言『資格を取ることの意義』」(2012/3/24の弊社ブログ記事)が2番目に表示されます。エスクリエイトといった直接的に弊社を指す語ではないもので検索上位になっているのを発見しとても驚きました。

折角なので、「資格を取ることの意義」に関してさらに記そうと思います。

筆者が資格保持者であるためか「資格を取っても仕事で役に立つの?」「取る意味があるの?」とよく質問されます。

その際に、「合格の達成感」「次へのステップ」「新しい仲間との出会い」などといった受け答えをしていました。

しかし、理論的に答えていないと常々感じていました。

そんなおり、南極探検隊で高名な西堀 榮三郎氏(※)の著書「技士道十五ヶ条」という書籍に出会いました。(とても遅い出会いでちょっと後悔しています。)

※以前のTBSドラマ「南極大陸」で俳優香川照之さんが演じていた星野 英太郎は西堀 榮三郎氏がモデルです。  
西堀 榮三郎氏は南極研究の第一人者です。

その書籍に「『知る』は『役に立つ』へのはじまり」という文言が記されていました。科学知識の探究の必要性が述べられている箇所でもその文言が述べられていますが、資格取得にも同じなことが言えるのではないかと思います。

資格試験とはその分野で体系化された知識を勉強し、その知識を試すものです。(資格試験によっては知識だけでなく実践力を試されるものもあります。)

資格試験に取り組むということは、その体系化されたナレッジを得る(知る)ことにあります。そして、その先にはその得た知識を仕事や生活に役立てることが可能になります。

本書で西堀 榮三郎氏が言うように、「ナレッジ」を「役立てる」ためには創意工夫や技術力が必要になります。しかし、その資格試験で得られるナレッジを知らないでいたら、役立てることすらできないと思います。

資格試験以外で得る知識でも同様です。書籍、セミナーなどにも同様のエッセンスがあります。

ただ単に知識を得続けるだけでなく、それを活かすことが大事だと改めて感じました。

「知識を得る」と「実践する、役立てる」の両輪がグルグル回るイメージです。

資格試験は体系的な知識を得るにはもってこいです。知識を得る対象の1つ資格試験を加えてみてはいかがでしょうか。

歴は、東京電機(現東芝)で真空管「ソラ」を発明、京都大学理学部教授、工場の品質管理指導、南極地域観測隊第一次越冬隊長、日本原子力研究所理事、日本生産性本部理事、チョモランマ登山隊総隊長などなど幅広く濃密な経験をしています。

書籍の内容も一般的に考えられる「技術」一辺倒ではなく、自然を考える(第一章)、技術を考える(第二章)、品質を考える(第三章)、創造性を考える(第四章)、組織を考える(第五章)、技術を極める(第六章)という構成になっています。全てにおいて勉強になるのですが、第四章に記されている南極大陸での経験はとても面白かったです。第三章の「品質を考える」でテラーが提唱した科学的管理法から日本人がなじむ管理法を考えたこと、第五章の「組織を考える」での組織の目的の重要性についての記載からも気づきを与えられました。現在でも通じる示唆に富んでいます。色々ご紹介したいのですが、情報量がとても多いので下に抜粋いたします。

◇あらゆる場面で必要とされるのが、「虚心坦懐に観察する」という態度。

◇お互いの欠陥を補っていきしかなく、そこに組織が生まれる所以があると考え。

◇励ましあいの「競走」

◇現在のある技術で未来を考えるから、つまり、いままでの線の延長上でしか考えないから悲観的な見方をせざるを得ないのであって、新しい技術が生まれてくることを信じれば、未来というのは輝かしいものになるだろうと思う。

タイトルは「技士道」ですが、技術者以外の方が読んで得るモノがあると思います。

## 編集後記


◆新年が始まりました。お恥ずかしながら昨年年初に立てた目標はクリアできませんでした。今年こそ！  
そのためには気合いだけではなく、生活習慣を強制的に変える仕組みが必要だと感じている次第です。

◆今回は、資格の話を書きました。仕事とは関係なく、興味ある分野の資格でもいいですね。「利き酒師」に挑戦しようかなあ(笑)(石)



## 「本は考える為のサプリメント」(その21)

今月ご紹介する本は、前述した技術に関する書籍です。

 **「技士道 十五ヶ条 ものづくりを極める術」**  
(西堀 榮三郎 著)

研究者、技術者として歩んだ経験を踏まえて「技術者とはいかにあるべきか」という技術者の道を示したい。そしてそれらを「技士道」という。と筆者は語っています。筆者の経