

お客様の目的を見据えて 化学分析の総合力でお応えする



回答者
千葉ラボラトリー
福永 辰也
(ふくなが たつや)

当社千葉ラボラトリーの福永辰也グループリーダーに、お客様とのコミュニケーションにおける気づきをインタビューしました。

Q 現在の業務を教えてください。

入社時は医薬品の臨床・非臨床試験に関わる測定に従事していましたが、2015年の医療機器事業におけるケミカルキャラクター化事業の立ち上げに伴い、ラボメンバーとして参画して現在に至ります。拡販活動にも参加して多くのお客様に接してきましたし、セミナーの講師を担当した時期もありました。

社内ネットワークを駆使して課題を解決する

Q 立ち上げ期からの参画で苦労はありましたか？

ラボでの専任者は、ほぼ1人という状態でのスタートでしたが、規格やお客様のご指示通りの分析のご依頼という仕事は殆ど無く、ガイダンスの解釈に基づいた試験条件の設定などコンサルティング的な対応も求められました。

背景として、当時はガイダンスにも明確な記載がなかったこともあります。検体（医療機器）の構成原材料や臨床使用条件にあわせてガイダンスをどう解釈して、どう評価すべきかを自分たちで考える必要がありました。お客様へのヒアリングや社外活動を通じて少しずつ、お客様が求めていることに落とし込んで修得していき、提案力を高めていきました。

新たに「ケミカルキャラクター化」試験の対応をするようになってからは内部にはない様々な分析技術や装置が必要となり、社内のいろいろなグループに声をかけて手伝っていただきました。さらに、規制動向の変化に伴うお客様からの閾値設定や毒性リスク評価等、自身だけでは対応できない専門外のご要望にも社内ドライラボの力も借りてお応えできたのは、まさに当社の総合力の賜物と思います。それまでに全社的な取り組みへの参加経験で部門を超えた横の繋がりが出来ていたことが大いに助けになったと思います。担当業務以外の活動を通じて得た社内のネットワークも大切と思いました。

本質的にはサービス業。 お客様の目的を第一に考える

Q お客様との関わりの中で気づきはありましたか？

お客様の産業分野問わず、提供する分析の品質が基盤にあることが大前提ですが、それに加えて、医療機器の場合は評価計画の

コンサルティングや報告データの健全性というように、お客様が何を重視されているかを意識することが大切だと思います。それを踏まえて、当社は分析受託会社であり本質的にはサービス業なので、どういうふうにお客様のご要望に応えられるかという観点で取り組んできたように思います。

一方で、我々の分析という仕事は専門技術を取り扱うので、お客様に伝わりづらい側面があると常々感じています。

例えば分析のご相談をいただくお客様が、決定権をお持ちではない立場の方も少なくないため、私がお客様に口頭で説明しても、お客様は試験機関（当社）から聞いた詳細な話をまとめて上司の方に伝えることとなります。当社にご依頼いただくまでにご負担をかけることが予想できる場面があり、実際にメールでの確認を何度もすることになったときは、心苦しく思いました。

そこで、お客様が共有・追加相談しやすいように要点をまとめた資料を添付するようにしたところ、お客様との認識が合うようになり、さらに深い議論もできるようになりました。結果、社内の連携も、よりスムーズになったと感じます。

Q 今後の抱負を教えてください。

国内では、ケミカルキャラクター化を実施できる機関が少ないので、医療機器メーカーの方に寄り添った支援ができる体制を作っていきたいです。

当社のコーポレートスローガンである“すべては分析に始まる～輝かしい未来の設計のために最高の分析技術を通じて人類と社会に貢献する～”は、我々の覚悟を体現した言葉と考えています。

一方で、お客様が求めているのは化学分析の結果ではなく、その結果を使って医療機器が安全かどうかを知りたいのであって、化学分析はあくまで手段の一つと考えます。そこを勘違いしないように、お客様の目的をふまえてどういう提案をするかが重要なのではないかと考えています。

分析者として真摯な姿勢を持ち続けお客様や社会と伴走しながら、お困りごとの解決を支援していきたいと思っています。

(取材：SCAS NEWS 編集担当 北島睦子)