

真実の瞬間

理事・科学機器事業部長 市川 修



「成田 発 JL6便のゲートに来て、背広の左胸に手をやった時いつもの感覚が得られず、続いてチケットが無い現実に

直面した。どうしよう、これから2週間に亘る海外出張に出発出来ないではないか。今朝ホテルの部屋で確認した時には、チケットは確かアタッシュケースの上にあった。どうしよう、引き返して間に合うか。だめだ、時間が無い。どうしよう。そこへ、宿泊していたホテルの職員が、なんと自分のチケットを持って駆けつけてくれた。担当のメイドが床に落ちていたチケットを見つけ、フロントに届けてきたのだ。」こんな状況の記述が営業時代に読んだ本に有った記憶がある。これこそが顧客満足の極致かなと思った。著者はこれを「真実の瞬間」というていた。(ヤン・カールソン「真実の瞬間」ダイヤモンド社刊)

当社は研究支援産業であり、分析サービスを主な業とする。顧客満足を経営方針の第一番目においているが、本当にこのような「真実の瞬間」が有るのだろうか。100%お客様の立場に立って、お客様の問題を処理してくれるという信頼感があるのだろうか。筆者の営業時代8年間に「真実の瞬間」はあっただろうか。

<ねずみの餌作り>

アメリカの本社で画期的な新製品が開発され好調な売れ行きを示していた。日本でも年間10億円の販売を期待し、一年の準備期間で販売開始する事に成った。マーケティング調査も済み、価格設定、カタログ、代理店の選定も終わったが、一つだけ日本の化審法登録にてこずってし

まい、この新製品を発売する事が出来ない。サンプル販売の反応も良く、アメリカ本社の期待も大きく、開発担当者は大いに焦った末、当社が化審法対応試験をやっている事を知り電話してきた。すぐお客様を訪ね知ったのは、対象試料は合成ゴムで、既に日本の高名な受託試験機関に、かなり前からラットを用いる毒性試験を頼んでいたが、まだ試験はスタートさえ出来ていないのが現実であった。それをなじると、ラットに与える餌が出来ないので、餌を作ってくれたら試験するとの返事であった。アメリカでは、このような毒性試験は要求されなかったため、本国の研究所でもどうすべきか適切な指示が出せずにいた。

事情を聞き、とにかくサンプルの塊を持ち帰りラボと相談する事にした。問題は「生のゴムの塊をいかにしてラットに食べてもらえるか。」であった。化審法では新規化学物質を製造発売する前に「高分子化合物といえども場合によっては、ラットによる28日間の反復投与毒性試験を実施し、毒性の無い事を証明すること。」を求めている。ゴムの固まりは美しい琥珀色で弾力性が有りナイフで切れはするが、到底餌に混ぜラットが知らずに食べるほど細かにする事は出来ない事がすぐに分かった。お客さまのラボでも検討され、少量を取り、液体窒素で冷却し粉碎しても、出来た微粉末は常温に戻すとまた固まってしまったと云う。

こんな試料に対しても、ねずみに食べさせる方法を見つけ、きちんと試験計画書を作り、試験を実施し、通産省も厚生省も納得する報告書を出す事ができ、化審法をパスできた。途中で「ラットに食べさせる事など不可能」と考えていた本国の研究所長が見学に来るといっておまけもあり、お客様からは丁重な礼状と報告書英訳の仕事の良い対価で追加受注した。

<ヘッドクラッシュ>

10年ほど前、銀行などでコンピュータが故障し、お金の出し入れが一時不能になるといった事故が相次いだ時期があった事をご記憶の読者もいると思う。筆者も大学の同窓会に出席しようと、まずは軍資金をと銀行に立ち寄ったが、入り口では係員が何かぶつぶつ言いながら頭を下げていただけで中に入れない。事情を聞くと、ATMが機能せずお金の出し入れが出来ないということで、現金を持たずに会に出席する羽目になってしまった。

コンピュータの記録媒体の一つであるHDDのディスク表面は、特殊な潤滑剤で保護されており、その中をヘッドがマイクロン以下のクリアランスで浮上し、高速で情報を読み取っているが、状況が悪いと、ヘッドクラッシュといってヘッドとディスクが接触してしまい、貯えてあった情報を壊してしまうという事故が起っていた。この問題を解決するため2年以上に亘ってありとあらゆる試験・測定を繰り返した中に、印象的な問題があった。

先の、ディスク上の潤滑剤には、NASAが開発され宇宙空間で使う高品位のフッ素オイルを輸入して使っていたが、当時その受入検査方法が無く「問題を起こしやすいオイルと問題を起こさないものを識別する方法を見つけたい」というのがお客様の要望であった。ところがこの両者、沸点、各種スペクトル(IR, UV, プロトンNMR)その他考えられるありとあらゆる物性が似通っており、お客様はディスクに潤滑剤を塗布し、製品を組み立て実際に使ってみて、トラブルが起きて初めて良否が判別出来るという厄介なものであった。

この問題を一回10分程の比較的容易な試験で、使用前に良否を判別する方法を見つけ出すことができた。お客様は、自分達のユーザーに、操業一時停止という大きなリスクを負わせるかもしれない製品を販売しなくても良くなった。

編 集 後 記

本誌は毎号、テーマを決めて関連する記事を集め編集していますが、ご多分にもれず、テーマが自分の業務に関連しない場合は勿論のこと、関連する場合でも科学技術の高度化と細分化のために、内容が理解しにくくなっています。高度な内容を専門外の人にも理解し

て頂けるように心がけていきたいと思っています。と志は高いのですが、私共T.S.とM.K.は今号から編集を担当することになりました新米です。内容、出来映え等、皆様のご叱正をお願いいたします。

ISO 9001 認証登録

JQA-1105 JQA-1814
JCQA-0253 JQA-QM3707

ISOガイド25認定試験所

LJP1-Z90117JP JCLA 1

はインシュタインの疑問符で、彼のあくなき好奇心と探求心こそが、
宇宙真理発見の原動力だったのかも知れません。

SCAS Sumika Chemical
Analysis Service

編集・発行 株式会社住化分析センター 発行日 2000.1.18 2000- (通巻11号)
〒541-0043 大阪市中央区高麗橋4-6-17 TEL06-6202-1807 FAX06-6202-0116
ホームページ <http://www.scas.co.jp>

東京営業所	TEL 03-3257-7201	千葉営業所	TEL 0438-64-2281
大阪営業所	TEL 06-6202-1000	千葉営業所	TEL 0438-64-2284
愛媛営業部・愛媛事業所	TEL 0897-32-3411	大阪事業所	TEL 06-6466-5247
岡山営業部・岡山事業所	TEL 086-477-8103	大分営業部・大分事業所	TEL 0975-23-1181
カラーステム事業部	TEL 06-6202-0016	筑波事業所	TEL 0298-64-4741
ファーマ事業部	TEL 06-6466-5246	科学機器事業部	TEL 06-6466-5243/5249

本誌は再生紙を使用しています。