

顧客満足における「手首の問題」

取締役 工業支援事業部長 兼 営業本部長 山本 和夫



寺田 寅彦
(てらだ とら
ひこ)は著名
な戦前の物理
学者、随筆家、
俳人です。夏

目漱石の最古
参の門弟でもあり、「我輩は猫である」
の水島寒月のモデルと言われている。
「金平糖の角の研究」や「ひび割れ
の研究」等のいわゆる身近の物理現象
の研究は、寺田物理学として有名です。
同氏の数多い随筆中に「とんびと油揚
(あぶらげ)」「手首」の問題」(共に
小宮豊隆編「寺田寅彦随筆集」に収載)
という小品があります。確か私の中学
校時代に教科書で学んだと記憶しま
すが、ワクワクとした思いが強烈に残
っています。その後の私に科学少年的
要素を植え付けたかもしれません。

「とんびと油揚」の主旨は以下の通
りです。とんびが高空から地上の鼠の
死骸等を発見してまっしぐらに飛び下
りるという事実を物理的に考察し、そ
れを支配する感覚を視覚ではなく嗅覚
(きゅうかく)と推論しています。要
点は、いかにして地上の腐肉から発散
するガスを含む空気が希薄されずに百
メートル超の上空に達し得るかとい
うことです。これをアルミニウム粉の混
じった水槽の水を熱する時の対流現象

から容易に説明しています。底面から
熱せられた水は、決して様には直上
しないで、先ず底面に沿うて槽底中央
に集中し、そこから幅の狭い板状の流
線をなして直上します。この類推か
ら、とんびが飛翔中に突然強い腐肉臭
に遭遇したとすれば、そこから直ちに
ダイビングを始めて、その臭気の流れ
を取り外さないようにその同じ流線束
をどこまでも追求することさえでき
れば、いつかは必ず臭気の発源地に到達
できるという考えです。

一方「手首」の問題」は、バイオリ
ンやチェロ等の弦楽器の演奏法である
ボーイング (Bowling: 弓の弦 (つる)
で楽器の弦 (げん) を擦る) に関する
随筆です。ボーイングの物理的現象は、
一度始まった弦の振動をその自然の進
行のままに進行させ、そうしてそのエ
ネルギーの逸散を補うに足るだけの供
給を、弦と弓の毛との摩擦に打ち勝つ
仕事によって注ぎ込むことです。美し
い音色を出すには、弓が極めて敏感に
弦の振動状態に反応して、丁度弦の要
求するエネルギーを必要にしてかつ有
効な位相において供給しなければなり
ません。この微妙な反応機巧は、弦と
弓とが一つの有機的な全系統を形成し
ていて、そうして外部からわがままな無
理押しに加わらないことが肝要です。
一様に平滑な良い音を出すには、ただ

機械的に一定圧力一定速度で直線的に
弓を動かすだけでは不十分であり、も
っとデリケートな調節器官が必要であり、
その大切な役目を務めるのが弓を持つ
演奏者の手首であるらしいと説明して
います。厳密に言えば、弦も楽器全体
も弓も演奏者の手もおよそ引くる
めた一つの系統として考えるのが適
切であり、音の振動数は主として弦で
決定するが、音色を決定する最重要因
子は手首の運動を司る筋肉の微妙な
調節にあるように思われると結論付
けています。

弊社経営方針の第一項は、「私たち
はCS (カスタマーズ・サティスファク
ション) に徹した会社をめざします」
です。お客様を弦楽器の本体に、私た
ちを弓にたとえますと、理想的なCS
は良い音色が出ることに相当します。
お客様はあらゆる産業分野に属し、そ
れぞれ独自の産業文化を形作ってお
られます。お客様の期待に応えるために、
私たちは組織と運営の両面において、
各産業分野に焦点を合せ、お客様やそ
の背景にある社会ニーズを分析商品や
事業として具現化してCSとしてお客
様に戻すSCM (顧客サプライチェーン
マネジメント) を事業運営の根幹と
しています。まさに私たちの弓を操る
「手首」が、お客様の琴線に触れるCS
につながることを念じて止みません。

<品質システム登録、認定、適合リスト>

- ISO9001品質マネジメントシステム：
千葉事業所、筑波事業所、大阪事業所、
愛媛事業所、岡山事業所、大分事業所
- ISO14001環境マネジメントシステム：
千葉地区 (千葉事業所等)、大分事業所、
愛媛地区 (愛媛事業所等)
- ISO/IEC17025試験所認定 (各特定試験項目)：
千葉事業所、愛媛事業所、SCAS SINGAPORE PTE LTD、
住化分析技術 (上海) 有限公司
- 医薬品GMP (評価A)：ファーマ大阪事業所
- 農業GMP (適合)：大阪事業所・愛媛事業所
- 特定計量証明事業者 (MLAP：大気・水・土壌中のダイオキシン類)：
愛媛事業所

編 集 後 記

SCAS NEWS 2011-1号をお届けいたします。
今回は、品質管理ならびに環境をテーマとして、
巻頭言に、Quality Compliance Associates, LLC,
Principal, Edward R. Arling 様から「Selecting
a Contract Laboratory for Regulatory
Approval」と題して、FDAを中心とした数多
くの査察経験を踏まえた示唆に富む提言を賜りま
した。また、独立行政法人産業技術総合研究所環
境管理技術研究部門、鳥村政基グループ長には

「環境微生物の新たな解析技術の開発を目指し
て」と題して、環境微生物解析を中心とした最近
の話題や技術についてご紹介をいただきました。
その他、関連テーマの技術報告、SCAS NOW、ト
ピックス、法律ウォッチャー等もご紹介させてい
ただきました。今後も、お客様のご期待に応えら
れるよう当社の最新分析技術情報を提供してま
いりますので、ご愛読のほどよろしくお願ひ申し
上げます。

編集・発行 株式会社住化分析センター 発行日 2011.2.28 2011-1 (通巻33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>
SCAS NEWS に関するお問合せ・ご連絡 e-mail:scasnews@scas.co.jp

はインシュタインの疑問符です、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

東京営業所 (本館)	TEL 03-3257-7201	大阪事業所	TEL 06-6466-5247
東京営業所 (別館)	TEL 03-5259-5961	筑波事業所	TEL 029-864-4741
大阪営業所	TEL 06-6202-1000	医薬事業本部 ファーマ大阪事業所	TEL 06-6466-6426
名古屋営業所	TEL 052-952-8969	医薬事業本部 ファーマ大分事業所	TEL 097-523-1964
医薬事業本部 営業部 (東京)	TEL 03-3257-7202	医薬事業本部 バイオ技術センター	TEL 06-6466-5251
医薬事業本部 営業部 (大阪)	TEL 06-6202-1801	技術開発センター	TEL 0438-63-6176
千葉営業部	TEL 0438-64-2281	腕エンバイロ・ソリューション	TEL 03-5259-6032
岡山営業部	TEL 086-477-8103	SCAS SINGAPORE PTE LTD	TEL 65-6899-3819
愛媛営業部	TEL 0897-32-3411	住化分析技術 (上海) 有限公司	TEL 86-21-5677-8181
大分営業部	TEL 097-523-1181	SCAS Europe S.A./N.V.	TEL 32-2-719-04-75
福岡営業部	TEL 092-737-5303		