エル・シー通信
NO:28
2008年
1月号

挑戦 ～翔ける思い～

「理想を目指して」

～理想を目指す為に現状を打破～

中村社長

「私の目指すエルシーとは」

私が考える理想のエルシーは、品質サービス、人的サービス共にお客様に「さすがエルシー」と思っていただけるようになることです。

そして、その上で現在のように短納期だけではなく、新たなる強みを持つことです。新たなる強みとは「新商品」等が挙げられます。つまり「エルシーにしか出来ない技術」、「短納期」の2つを強みとし、サービス面においてもお客様に評価を頂ける会社こそが私の目指しているエルシーです。

ここで一度、自社の強みである「高品質」「短納期」について振り返ります。

「高品質」「短納期」はどの企業においても当然の事です。逆に「高品質」「短納期」でなかったらお客様より値下げを要求され利益が出なくなります。

さらに、製品が悪いといずれはお客様から購入して頂けなくなります。

そのような事もありますので「高品質」「短納期」を強みとしている以上、「他社より早い」を徹底することで自社の優秀さを証明出来る事になるのです。この点は私が一番こだわっているところです。

「問題の大きさを理解する」

しかし、現状としては、自社の優秀さを証明しきれずクレームが発生する事もあります。

その為、社員の方々にはもっと改善策を考えて、承った仕事にはがむしゃらに取り組んで欲しいのです。

特に、忙しくても検査だけは絶対に手を抜いてはいけません。

私がここまで厳しく言う事には理由があります。

それは、私自身クレームを出して取り返しのつかない失敗をした事が多くあるからです。

あるお客様では、製品が違っているからということで、その日までに大阪まで配達した事があります。

その件は、大きな問題に発展しませんでしたが、中には仕事を頂くことが出来なくなったお客様もいらっしゃいます。とても残念な事です。社員の皆さんには、そんな思いをさせたくありません。

だからこそ、ここまで厳しく言っている意味をしっかりと理解して欲しいのです。

「まず、強みを確実に」

今後、そのような事にならない為に、皆さんに忘れずに取り組んで欲しいことがあります。

前述にもありますように、自社は短納期を強みとしています。ですからその短納期に徹底的にこだわって欲しいと思います。

これは、ただ納期のある注文を早く収めることではありません。

お客様の無理をどうやって聞くかです。言い換えればお客様にどうやって喜んで頂くかです。

自社は品質や対応までも一度に良く出来ませんので、まずは納期を徹底して欲しいのです。人的サービスは普通でも納期は他社よりも早い事を意識し、日々取り組んで下さい。

そして、お客様が何を求めているか考え、知ることに貪欲になって下さい。

「三位一体の体制へ」

最後になりますが、お客様の求めている事を私一人が理解していても一人では出来ませんし、担当者一人でも出来ません。周りとの協力がなければ決して仕事を行うことは出来ません。会社が発展していく為には社長、幹部、社員の三位一体が必要不可欠なのです。

お客様や社会に必要となる会社を目指す為には現状に抱えている問題を回避出来ません。結局正面から立ち向かっていくしか方法はないのです。

自社は若いので可能性は無限にあります。皆さんならば必ずやり遂げられます。また、私自身も皆さんとならやり遂げられると思っています。無限の可能性を信じましょう。

そして、全員で協力し合い理想の会社を目指して頑張っていきましょう。