

北海道内企業経営者各位

社団法人 北海道未来総合研究所
理事長 原 勲

御 推 薦

はじめに

1. 道内経済の展望

道内経済は厳しい状況にあります。国際的に活動している大企業が殆どないことが原因です。しかし最近道外や海外にも市場や資材を求めて業績を伸ばしている企業も現れています。まだその数は多いとは言えませんが今後は確実に広がっていくものと思います。承知のように企業の寿命は30年という説がありますが、今道内企業はオイルショック後に頑張った経営者が交代期にさしかかっています。この経営者の方々はバブルを経験し又バブル崩壊の時期を乗り越えてきました。そして企業の継続をかけて新たな取り組みの必要な時期を迎えています。重要なのはこうした経営者自身に関わるイノベーションが問われているのであり、それに成功すれば必ずしも明るくないといわれる北海道経済の展望も拓けてきます。

2. 道内経済における「食」に携わる企業の重要性

北海道は食の産地で農業も水産業も日本一の生産量を誇っています。これらの地域資源を加工した食品は製造業の3割、卸売りや小売りもそれぞれの3割を占め道内最大産業です。このように食産業は北海道の代表産業であり、食関連の企業は道内一円に存在します。ですから食に携わる企業は生産、流通、消費の各面で地域・北海道と極めて密着した関係を持っています。食に携わる道内企業が地場産業の重要な地位を占めているのはいうまでもありません。

3. 企業発展の基となる企業姿勢

重要な北海道経済の鍵を握っている食関係の企業の企業姿勢は、北海道においては特に多くの関心を集めます。昨今頻発する企業の不祥事はこうした期待に応えられない残念な事象です。企業が地域社会そしてお客様に如何に誠実に活動するかは、企業の発展にとって不可欠です。企業の社会的責任とは企業だけの倫理ではなく、お客様を中心としたステークホルダーの皆様に応えて行く具体的な態度であるといえます。

顧客の声の重要性を今こそ

1. 社員に対する信頼

企業は人の集団であり社員こそが企業を動かしていく中心であることは今更申すまでもありません。社内では社員に対する信頼がなければ会社の歯車は円滑には作動しません。社員はお互いに心から信頼して協力していく姿になってはじめて企業の目標は達

成されます。

2. 人間はミスもする、誤りも犯す弱い存在である

しかし人間はミスを犯し、過ちもする弱い存在であるのも確かです。その過ちを仲間や上司ひいては会社に知られたくないとの思いからつい隠してしまうということを起こしがちです。このようなほんの僅かの自己保身から会社の重大事は発生しています。これを防ぐシステムをどのように構築するかは会社の喫緊の課題です。

3. いかに関客の真実の声を経営者に届けるか

食品は人々の生活とくに生命の安全と密接不可分な関係にあります。もし万一社員が顧客の利益を失わせるような不用意な行為があるとすれば大変です。そして残念なことに顧客の真実の声が必ずしも企業の最高責任者である経営者にスムーズに伝わっていない、あるいは伝わりにくいことがしばしばみられます。これが企業の破綻を招くような事態の発生までに至るこれまでの悪い事例です。

株式会社お客様窓口支援センターについて

1. 日本で初めてのお客様の「苦情、クレーム、相談窓口」の専門アウトソーシング機関

お客様の真実の声を経営者に届けることによって企業の革新を図ることが出来ます。その事によって会社の成長を支える力になります。「株式会社お客様窓口支援センター」は、お客様の「苦情、クレーム、相談窓口」の専門アウトソーシング機関で、日本で初めて事業化したニュービジネスです。お客様と会社を繋ぐプロフェッショナルな機関として木目細かに活動しています。

2. 北海道企業の為に岩見沢市が市への進出要請をする

この会社は空知の中心都市である岩見沢市が熱心に誘致して実現しました。岩見沢駅に隣接した情報メディアビルに入居し、コールセンター事業を行います。近代技術を駆使して地域のレベルアップを図りますが、何よりも雇用の受け皿として人材養成の一翼を担います。ここを発信源として「窓口支援センター」が昼夜を分かたず活動します。

3. 第三者機関として利用することの有為性

専門の技術とノウハウを持った会社がお客様と会社の仲立ちとして第三者の立場で中立公正に活動します。結果としてお客様の信頼度を高めます。企業はクレーム処理に追われる事によって失われる利益を確保出来ます。表に出したくないと思われる事柄が発掘され、企業の宝の山が生まれる期待があります。

日本のフード産業の牽引車として

1. 北海道のフード産業の役割

食品が北海道の主力産業であることは既に述べましたが、北海道の食品産業は日本の食品産業の中心的位置を占める日はそんなに遠くありません。北海道の食品は今や中国を初めとする新興国に対し急速に輸出されてきています。北海道の商品は多少高くても

安心安全で健康的であり、しかも素材がよいので大変おいしいとの評判を勝ち得てきたからです。北海道のフード産業は日本のフード産業を牽引する力を蓄えてきました。

2. 世界標準として

これから食品の世界標準の一翼は北海道の食品が担うと言って良いでしょう。食品は一種の文化を土台にしていますから、風俗習慣の比較的強い正確から変わりにくいとされてきました。しかし食べ方や調理方法等を丁寧に説明し最もおいしい食べ方などを熱心にPRしていけば間違いなく北海道フードは世界標準になる可能性があります。

3. 世界の国が注目、サミット開催

ことし7月、注目の北海道洞爺湖サミットが開催されます。主要議題は地球温暖化など環境問題だとされています。世界でも屈指の美しい自然をもつ北海道洞爺湖でサミットが開催されるのは極めて意義深いことです。同時にこの健康的な自然環境が生み出す北海道産の食のすばらしさが必ず世界に向けて強く発信されるものと確信します。