

# お客様各位

元 氣 通 信

桜 酒

さくらの開花の知らせを聞くと恋人に逢いに行くように  
いそいそと出掛けたくなる。

「待つ花」「初花」「盛りの花」「名残の花」……

山桜……八重桜 何度も逢いに行く。

さくらにはお酒がよく似合う

お元気ですか？最近どうも目がかゆくてくしゃみの連発そして鼻が…そう、また今年も花粉に悩まされる時節になってきたのです。ちなみに近畿地方は北風が吹く時が要注意だとか。洗濯物やお布団などを外に出したら取り込むときはよく払いましょう。さて、クロネコヤマト物語第4章をお届けします。

## 四 「コストとサービスのジレンマ」

かくして、日本初の個人宅配サービス「宅急便」が開発されたわけですが、マーケティングにおいて重要な商品開発だけではありません。顧客本位の理想的な商品を開発するだけならば、極論すれば、誰にでもできることだと言えます。問題は、その理想を現実のものにすることです。世の中には、この段階でいろんな「事情」に阻まれ、失敗した例が無数にあります。たとえば自動車会社のデザイナーや開発陣は市場調査を元に、顧客が求める新車を設計しようとするわけですが、それがそのまま実際の生産ラインに乗ることはまずありません。コストの問題、安全性の問題などなどでデザインが手直しになり、結局は「どこにでもあるクルマ」になってしまったという話は少なくありません。これは宅急便においても例外ではありません。1976年2月に始まった宅急便がぶつかった「現実の壁」は、コストの問題でした。最初から覚悟していたとはいえ、地帯一律料金、翌日配達を実際に行なうには、たいへんな苦勞が必要でした。翌日配達一つを取ってみても、都会の住宅街では共稼ぎなどで昼間、留守の家は珍しくありません。そのような家に荷物を届けるためには、夜遅くまで配達時間を延長する必要があります。しかし、そうすれば必然的に人件費は上がることになる。かといって昼間だけ配達することになれば、翌日配達のキャッチフレーズは嘘になってしまうというわけです。

かくして宅急便は「コストとサービス」というジレンマにぶち当たりました。コストを考えればサービスを低下させるしかなく、サービスを充実させればコストは上がります。この難問を経営者の小倉氏は、いったいどうやって解決したのでしょうか。そこで小倉氏が出した結論は、じつにシンプルなものでした。氏は全社員に向けて、「サービスが先、利益は後」という宣言を出したのです。たしかに、サービスを優先すれば一時的に利益は減るだろう。赤字になるかもしれない。しかし、そこでサービスの手を抜いたら、たちまち顧客は離れていってしまうに違いない。だから目先のコストなど忘れて、サービスを最優先にしてくれと小倉氏は説きました。もちろん、企業である以上、利益はなくてはなりません。小倉氏にしても赤字でいいとは思っていません。しかし、利益をどうやって確保するかは経営者の自分が考えればいいことなのだから、現場はとにかく顧客のことだけを考えてくれと言ったのです。

\*著者並びに出版社よりご理解を得て掲載しております。

次号に続く（立正大学 阪口大和氏著書「痛快！サバイバル経営学」より抜粋）

## 日本の野鳥シリーズ ミソサザイはボーイソプラノ

生産部 佐藤 弘

大人より幼児の声が高い様に、人の声帯にあたる喉の鳴管は体の大きさに比例するから、一般に小さい鳥ほど高音で鳴く。ミソツォはお山の合唱団のソプラノを受け持ち、ソロも立派に務まる声量の持ち主で、繁殖期には決まってテリトリーの沢筋で水音に負けずよく通る声で囀る。ほんの少しエコーが掛かったりしたらもうたまらず聞き惚れる。ひと鳴きが結構長いのは肺活量には関係なく、息を吸う時にも声が出せるというから驚く。まるでアコーディオンの様だ。たまには天も二物を与えていいではないかと思うのだが、この歌い手は名前通り雌雄共に味噌色の全く地味な色合いだ。敵が多い地上に営巣するので目立ってはいけないのだろう。

本種も小さい部類で、計測の一例を挙げると全長 98mm 体重 9.6g だから、ヤブサメ同様少し目が粗いカスミ網は通り抜ける。

季節的に標高差の移動をするが渡りはしないらしく、晩秋から早春にかけて民家の庭にも姿を見せ、ウグイスの笹鳴きの様に「チャッチャ」と鳴く。動きはウグイスより素早い。

さて、気に入りの曲を聴きながら車を運転するのは楽しいが、ついノッてしまい注意力散漫に陥りそうな、そんな時にはダビングした鳥声録音のコーラスやソロを聞くことにしている。これは渋滞時のイライラ解消にもなるので、つい出番が多くなりとうとうカセットテープをダメにしてしまった。

私はTVドラマはあまり見ない。全くそぐわない背景と季節に効果音として本種の囀りを流されたりすると、製作者のいい加減な仕事ぶりに白けてしまう。



## らくいちらくざ リサイクルフリマ「**楽市楽座**」開設予告

一体なんのこっちゃ？と思われるでしょうが、実はかねてから計画をしていた、蔵元さん同士の中古機械に関するフリーマーケットサイト開設のご案内なのです。ある日蔵元さんを訪ねて話をしていたところ、「そう言えばうちで使っていない機械があるんだよね。どこか欲しいところがあったら売りたいのだけど、蔵元同士で欲しい機械と売りたい機械を情報交換できる場が無いんだよね」この一言でよし、それなら作っちゃおう！と思いたったわけです。

もちろん、蔵元様方には「無料」でこのサイトをご利用いただけますし、私どもは機械の売買に対しては一切関わりません。従って当然成約があっても「成功報酬」などというものをいただくこともごできません。(サイト管理のみ)つまり、仮想空間における「フリーマーケット」会場をご提供するだけなのです。是非大いにご活用ください。皆様にご利用いただくことの出来る日は現在のところ「平成15年4月1日」からを予定しております。

試行錯誤で立ち上げておりますので何かとご不便をおかけすることがあるかもしれませんが、徐々に充実させていきたいと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

URL=<http://www.shinyo.co.jp/freemarket/>

\*最初にご覧になるにはまず仮ID及び仮パスワードでのログインが必要です。(仮ID guest 仮パスワード youkoso)

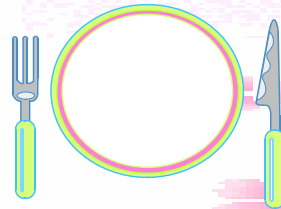
ログイン後サイトをご覧になり会員登録してもいいな、と思われたら会員登録の手続きに入ってください。

手続き完了後メールにて本ID及びパスワードを送信いたします。

お願い：このサイトはご利用いただく皆様のお心かげによって正しい運用をお願いいたします。

### 鯛のイタリアンサラダ

材 料：鯛(刺身用皮付き)半身、サラダ菜 1株、  
イタリアンパセリ 1束、  
マッシュルーム 8個、モッツアレラチーズ 50g  
ドレッシング：塩、コショウ、レモン汁、オリーブ油・・・適宜



#### ●作り方 (4人分)

- ① 鯛の皮の部分に熱湯をかけ、氷水に取り、ペーパータオルなどで水気を取って、そぎ切りにする。
- ② ポウルに①を入れ、食べやすい大きさに切ったモッツアレラチーズ、薄切りのマッシュルーム、ドレッシングをざっくりと混ぜ、サラダ菜とイタリアンパセリを加えてさっと混ぜる。

食べる直前にドレッシングを混ぜて仕上げる



#### 編集者の独り言…

とうとうイラク攻撃がはじまってしまいました。世界各国で「NO WAR」との声を上げてデモが起きています。平和を願う気持ちは誰だって同じ。でも、反戦を叫びデモを行っている人たちの姿…あれも一つの戦争の形ではないでしょうか？彼らはそのことに気づいているのでしょうか？

私の友人がとある団体に所属しベトナムに学校を建設すべく視察に行ったところ、建ててもらうのはいいが、その後も子どもたちと交流をしたいということについては拒否されたそうです。イデオロギーの壁は未だ厚く某CMで唄っている「地球は一つ、人類皆兄弟」というわけにはまだまだいかないようです。

ハア～ (-.-) /

