

「一流」について考える

～ 本物を目指すための一考察 ～

関西情報技術士会 月例会講演
2006年6月10日(土)

堀上 明(ほりかみ あきら)
技術士(情報工学)
ITコーディネータ



過去の発表

- 2001年 1月「システム保守を困難にする要因とその対策」 月例会
- 2001年11月「成功するチーム編成」 IT論文発表セミナー
- 2002年 8月「プロジェクトマネジメントと情報工学技術士業務」 合宿
- 2002年10月「プロジェクトマネジメントの実際」 オープンフォーラム
- 2002年11月「サーバー攻撃の実際」 月例会
- 2002年11月「実例に学ぶ危機への対処法」 IT論文発表セミナー



今日のテーマ

「一流」について考える
～本物を目指すための一考察～

今日のテーマは、ITとは直接関係のない内容です。
技術士でいえば、Professional Engineerの
「Professional」の側面に関連した内容です。

問題意識(その1)

きっかけは入社3年目の時の経験

- PLとしての初めてのプロジェクト
ITの「プロ」としてプロジェクトに参画しているのに...
- 業務知識はもちろん、技術もお客さまのほうが詳しい。
ITを支える基盤も、組織も自社より強力。
 - これは一体どういうこと??
我々は「プロ」ではないのか??

問題意識(その2)

きっかけは入社3年目の時の経験

- 「プロ」って、一体何?
- 「プロ」には「一流」や「三流」があるらしい
 - 「本物のプロ」という言い方もある
 - 我々は「三流」か? 我々の存在価値は??
 - もっと上を目指さない。。情報処理試験、技術士挑戦

技術士になった今でも自問自答
→ 私は「本物」の「プロ」なのか?

今日の講演は

- 実際に経験した事例を紹介
- 「これでもプロなの?」
「これこそ一流だ!」
→ 「一流って何?」について考えてみたい
- ただし、「一流」「三流」の判断は主観的。
独断と偏見もあることをご了承ください。

講演の内容

1. 自己紹介
2. 定義(一流とは)
3. 三流の事例(これでもプロ?)
4. 一流の事例(これぞプロ)
5. 一流の共通項
6. まとめ
7. 参考資料



1. 自己紹介

(1) 経歴

- 1963年11月 神戸で生まれる。2歳の時に西宮へ。
- 1983年4月 神戸大学 教育学部 中等社会科入学
 - ・ 高校野球の監督を夢見る。体育会硬式野球部に所属。
 - ・ CAIの授業で、コンピュータに興味を持つ
- 1987年4月 インテック入社

(2) 業務内容

業務アプリケーションの設計・開発・管理

(3) 取得資格

- ・ 技術士(情報工学部門)
- ・ 情報処理技術者(AU、PM、AE、二種、一種)
- ・ ITコーディネータ ・簿記三級
- ・ 教員免許(中高の社会・英語)



2. 定義(一流とは) その1

Professional

(知的)職業の[に従事する], 専門職の: 職業的な, 本職の
goo英和辞典(三省堂「EXCEED 英和辞典」)

一流

最も優れた部類に属すること。第一等の地位。第一級。
「一の指揮者」「一品」
goo国語辞典(三省堂「大辞林 第二版」)

三流

第三等の階級。程度・品質などが非常に劣っていること。
goo国語辞典(三省堂「大辞林 第二版」)

2. 定義(一流とは) その2

本講演における解釈

一流のプロ

素人や「三流のプロ」ではなしえない高度な次元の成果を出す専門家

三流のプロ

一般の素人でもなしえるか、それよりも程度の低い成果しか出せない専門家、職業人

3. 三流の事例(これでもプロ?) その1

ある顧客対応(企業の最前線なのに)

ある窓口で

私 : カードの印字面が一杯になったので、精算ができません。
カードの繰越をお願いできませんか?
受付(以下A氏):
改札の外に繰越のできる券売機がございます。
私 : きつぱの精算をしないと、改札の外に出ることができません。
A氏: 精算機は改札機の前でございます。
私 : だから、精算ができません。
A氏: 現金で精算ができます。
私 : だから、カードで精算をしたいのです。



3. 三流の事例(これでもプロ?) その1

ある顧客対応(企業の最前線なのに)

ある窓口で → 何が三流?

- ・こちらの言いたいことが理解できていない。
(そんなに難しいことをお願いしている訳ではないのですが。。)
- ・会話がループしている。
- ・会話がかみ合っていない、ということに気づいていない。
(ただ、ニコニコするばかり)
- ・当たり前のことができていない。
この会社は大丈夫だろうか? と、こちらが心配になる。。

3. 三流の事例(これでもプロ?) その2

ある顧客対応(企業の最前線業務なのに)

WEBからのQ&A(1)

ある企業にWEBから3点質問(2003. 9. 10)

- 1点目の質問に対する回答 → 2003. 10. 17
- 2点目の質問に対する回答 → 2003. 10. 17
- 3点目の質問に対する回答 → 回答なし
- 2003. 11. 17に、経過がどうなっているか再度問い合わせ
→ 回答なし
- 後日、その企業に勤めている知人に事の経緯を伝える
- 2004. 2. 26にやっと回答
→ 最初の質問から4ヶ月以上も経過!!



3. 三流の事例(これでもプロ?) その2

ある顧客対応(企業の最前線業務なのに)

WEBからのQ&A(2)

質問を受け付けてから回答まで1ヶ月以上かかるだけでも異常なのに、回答すらないなんて。。。

回答も、あたりさわりのない内容で全く誠意なし
回答に対する再質問も受ける気なし

「なお、この電子メールを送信したメールアドレスは送信専用ですので、メールの受付は致しておりません。弊社宛にメールを送信される場合は、ご面倒でも弊社ホームページをご利用頂きます様お願い致します。」

メールを出しても返事が来ないのに、誰が再度質問をする気になるだろうか。。。

3. 三流の事例(これでもプロ?) その2

ある顧客対応(企業の最前線業務なのに)

WEBからのQ&A → 何が三流?

- ・WEBの問い合わせ窓口があるのに、何ヶ月も回答がないのは問題外。
回答すらないこともあった。
- ・回答も内容がない。誠意もない。回答する気なし?
- ・システムだけ作って、肝心の運用体制が整っていない典型的な例。
実は対応は1人で行っていたらしい。

3. 三流の事例(これでもプロ?) その3

ある顧客対応(企業の最前線業務なのに)

顧客への責任転嫁

ある車内アナウンス
「駆け込み乗車は列車の遅れの原因になりますのでおやめください」

列車遅れは乗客が悪いのですか???

乗客の視点で考えれば最低でもこうなるはず。
「駆け込み乗車は大変危険ですのでおやめください」



でも、なぜ駆け込まないといけなくなるか、背景を考えているのか?
必ずしも乗客に問題があるとは限らない。(乗り継ぎ電車が遅れたとか)

3. 三流の事例(これでもプロ?) その3

ある顧客対応(企業の最前線業務なのに)

顧客への責任転嫁 → 何が三流?

- 顧客に向かず、内向きの姿勢
- 他にも、理解に苦しむ運用が多くある。
- ・列車の運行(行き先と車両編成のバランス)
- ・主要駅でのホームの削減
- ・自社ビル建てる資金があるなら、顧客の利便性確保が先では?
- ・混乱を招く列車の停車位置指標
- ・新型車両の座席のすわりごち...

顧客の視点が抜け落ちているとしか思えない。

3. 三流の事例(これでもプロ?) その4

気持ちはわかるけど

ある医院にて

ある年の土曜日に、子どもの予防接種のために地元の開業医へ。
翌日は日曜日で医院は休み。何かあっても責任とれないから、月曜日に来い、と断られる。

どうしても言うなら責任とれないけどいいか? というような意味のことも。。



3. 三流の事例(これでもプロ?) その4

気持ちはわかるけど

ある医院にて → 何が三流?

- ・こちら貴重な時間を割いている。
- ・最初から「土曜日は対応しない」と明示すべき。
- ・地域医療貢献の気概はないのか?
- 例えは、
- 「明日は当院は休みですが、何かあったら電話をください」とか、
- 「明日は〇〇病院が診療しています。何かあったらそちらへ連絡をとってください」という回答もあつたのではないかと
- ・他の病院との連携はとっていないのだろうか?
- ・本当に何かあった時に、信頼して受診する気になるだろうか。。

4. 一流の事例(これぞプロ) その1

ある顧客対応(解決するまでとことん対応)

あるプロバイダ

PEAKのMLの配信が頻繁にエラーで停止になる。
自力で調査したが原因不明のため、プロバイダに問い合わせ。

→ 別のプロバイダの転送回数制限を越えたことによるものと判明。

自社には問題がないことがわかって、徹底調査し原因を究明。
さらには、考えうる対応案を提案していただく。
普通なら「そのプロバイダにお問い合わせください」で終わるはず。



4. 一流の事例(これぞプロ) その1

ある顧客対応(解決するまでとことん対応)

あるプロバイダ → ここが一流

- ・こちらからの問い合わせはメールで。
- ・そのプロバイダは、直接会話で説明しないと伝わらないと判断。
- ・誤解や説明不足等を防ぐための臨機応変の対応
- ・電話での説明は悪切丁寧。顧客の立場で真剣に解決策を検討しているという姿勢が伝わってくる
- ・ここまで行き届いた顧客対応は初めて。
- ・言葉遣い、答え方、声の大きさ、聞き取りやすさ、好感の持てる話し方など、訓練されていることがよくわかる。

4. 一流の事例(これぞプロ) その2

ある技術論(常識への挑戦)

ある野球研究者

「パワーとスピードにおいて、大リーグにかなわないのはなぜか?」
→ 「野球における合理的な動作とはどういうものか」を徹底的に研究。

- ・人間の身体の構造の観点
- ・慣性の法則など物理の観点 など

結果、従来常識とされていた「基本」に反する理論を提唱

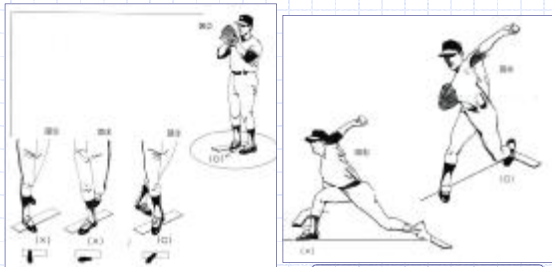
- | | |
|------------|-------------|
| 例) 「新理論」 | 「従来の考え方」 |
| ・捻りと捻り返し | ・前進運動と回転運動 |
| ・かかとからつま先へ | ・かかとをつけるな |
| ・腰は落とすな | ・腰を落として足を開く |



4. 一流の事例(これぞプロ) その2

ある技術論(常識への挑戦)

例1

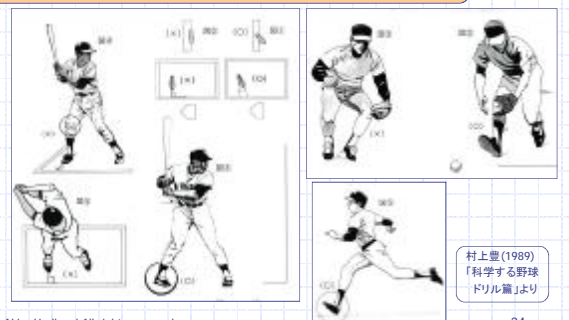


村上豊(1989)「科学する野球 ドリル篇」より

4. 一流の事例(これぞプロ) その2

ある技術論(常識への挑戦)

例2



村上豊(1989)「科学する野球 ドリル篇」より

4. 一流の事例(これぞプロ) その2

ある技術論(常識への挑戦)

ある野球研究家

大学2年の冬にこの理論が雑誌に発表される
 最初は疑いを持ったが、この理論に賭ける
 → 野球技術が飛躍的に向上。理論の正しさを実感。



なお、旧来からの理論でプレーする選手、指導者はまだ多い。
 認知度が低い？反発による黙殺？
 しかし、部分的にでも少なからず影響を与えていることは確か。

4. 一流の事例(これぞプロ) その2

ある技術論(常識への挑戦)

ある野球研究家 → ここが一流

- ・「常識」にとらわれない
素朴な疑問から、現実起こっている事象を客観的に観察
- ・徹底している
約30年間にわたって研究
- ・信念がある
批判をおそれず、自己の正当性を主張
- ・後継者がいる

よく考えずに「常識」を受け入れることの危険性と、「それはなぜか」「それはどういふことか」「それは本当なのか」と本質を考える重要性を学ぶ。

4. 一流の事例(これぞプロ) その3

家作りへのこだわり

ある工務店(1)

- 家族経営の小さな田舎の工務店。「本物の家づくり」を追求。
- ・最新の技術を研究し、その時点で最適と思われる技術を選択。
外断熱二重通気工法(*1)
TIP工法(*2)
 - ・さらに独自の改良
床下空調、24時間換気
 - ・従来技術のよいところは継承
釘を使わない木造軸組工法
墨付けの技術
- 「他のところは技術がないから釘を使わなあかんのですわ」



*1 (株)カネカが開発 *2 東京工芸大学名誉教授 上西秀夫氏が開発

4. 一流の事例(これぞプロ) その3

家作りへのこだわり

ある工務店(2)

- ・健康住宅に徹する
無垢材や天然のりなどを使用、きずりの壁
集成材、合板、壁紙は不使用
- ・コスト削減
営業なし、社長自ら現場に出る
原木を自前で調達し、自前で加工、約3年かけて自然乾燥
建具、家具も自前で製作
御影石は中国から直輸入 など
- ・注文した時よりも、いい仕様の設備が設置されている
TIP、風呂桶、御影石、パイン材の腰板 など
しかも追加費用なし

4. 一流の事例(これぞプロ) その3

家作りへのこだわり

例

写真で紹介

01_外断熱基礎工事1



02_外断熱基礎工事2



03_墨付け



04_木組み



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

05_TIP工法



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

06_外断熱工事



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

07_アウターサーキット工事(外断熱と外壁との間の通気工事)



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

08_気密検査1



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

09_気密検査2



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

10_床下ファン



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

11_床下ファンからの吹出口



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

12_木ずりの壁



Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

41

4. 一流の事例(これぞプロ) その3

家作りへのこだわり

ある工務店 → ここが一流

- ・「家作り」へのこだわり、信念がある
- ・徹底した品質を追究
 - 地場の工務店は、悪い噂が出るとたちゆかなくなる
 - 不具合の修繕に手をとられると、まわらなくなる
- ・最新の技術を継続的に研究し改良・工夫
 - 生き残るためには大手メーカーがまねできない特徴が必要
- ・顧客志向
 - 意見は、はっきり言う。顧客に迎合しない。朝6時でも説明に来る
 - 変わったところでは、手書きの請求書にこだわる
 - 逆に、一生のおつきあいになるため、顧客の本気度を観察？
 - ・ただし常に人手不足のため、何かと待たされることも。。。

Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

42

5. 一流の共通項

理想に対するこだわり

信念がある

継続的に研究し、改良を加えている

正直である

常識にとらわれず、本質を見極める

など

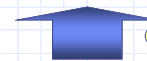
Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

43

6. まとめ

「一流」とは. . .

- ・物事の本質を見る眼力を備えている
- ・本物を目指して努力する
- ・自分自身が正しいと信じていることを貫く
- ・自分自身に対するリーダーシップ



そのベースは？

世の中に貢献する(人に尽くす)

まだまだ
努力が...

Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

44

7. 参考資料

- 村上 豊(1984)「科学する野球 投手篇」ベースボールマガジン社
- 村上 豊(1989)「科学する野球 ドリル篇」ベースボールマガジン社
- 松井 修三(1999)「『いい家』が欲しい」創英社／三省堂書店
- 山崎 武也(1997)「本物の生き方」PHP文庫
- すまいの提案工房 アットホーム(<http://www.mmjp.or.jp/at-home/index.htm>)
- ソーラーサーキット・ホームページ(<http://www.sc.kaneka.co.jp/home.html>)
- 日本TIP建築協会(<http://www.tip-str.com/>)

Copyright © 2006 Akira Horikami All rights reserved.

45