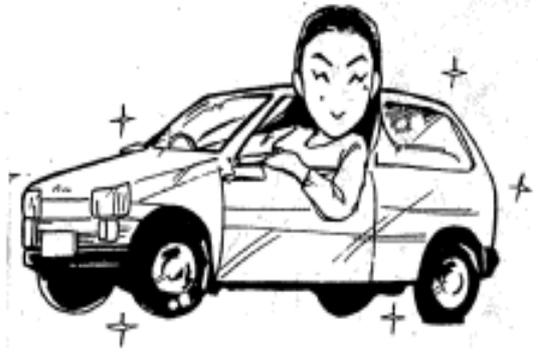


## § 1. 工具・道具は大切に

我々が日常使っているサービスカーは、サービスマンにとってまさしく現場そのものであり、働く職場として客先と会社をつなぐ重要なアクセスの役割をしている。

また車体には社名や職種を表す、例えば「〇×  
〇 ×空調サービス業」などの字句がくっきりと明記されそれが看板になっている。車の中を覗けば運転手や助手などの添乗員の顔つき、髪の毛の乱れ具合、服装、身だしなみ、態度、それに車内の工具、部品、ボンベなどの整理整頓がどの程度できているか、その状態が極めてよく分かる。



勿論周囲は皆ガラス張りであるので、その気がなくても中の様子が分かるようになっている。また、車体の一部が何かに当たったり当てられたりして凹んでおれば、車の整備具合の悪さは一目瞭然である。ましてや前日雨の中を走って洗車もせず泥の付いたままになっておれば、他人はどう思うだろうか。「何と汚い車だな、この車の運転手や持ち主の顔が見たいな」くらいですめばよいが、「こんな汚い状態でほうっておく神経の持ち主の会社は仕事をさしてもチャランポランや、あんなところに仕事を任せられへん」というような具合で仕事も入ってこなくなる。

このようにサービスカーは単に車ではなくその会社のすべてを表すショーウィンドーである。すなわち百貨店や商店のように物を売る職種では、

お客様が訪問して買物をするので、店全体をきれいにしなくてはならないが、我々のようなサービス業種では車で客先を訪問するので、車そのものが店でありショーウィンドーである。だからきれいにしましょう。そして次の決められたことを守りましょう。

1. 少なくとも週一回は洗車をする(毎日洗えば更によし)
2. 雨の翌日は必ず洗車をする
3. 半月に一度は車内の整理整頓をする  
(週に一度やれば更によし)
4. そして車の始業点検もお忘れなく



## § 2. サーマスマンと「八月の狂詩曲」

「この夏には奇妙な出来事ばかり起こりました」というナレーションと音階の狂ったオルガンで始まる黒澤明監督の作品「八月の狂詩曲」は題名からして、わたしたちサーバスマンにとっては象徴的です。

わたしたちの八月は今年の夏だけでなく、毎年狂詩曲〔ラブソディ〕を奏でています。映画は長崎の原爆で夫を失った祖母と四人の孫たちのひと夏の経験を感じ動的に書き出しています。

冒頭に出てくる狂ったオルガンは孫の努力で調律に成功します。

そして最後の強い嵐の中を祖母と二人の子供と四人の孫が走る姿は美しい詩そのもので、シューベルトの“野バラ”の歌曲が魂を揺さぶります。

サーバスマンにとっては象徴的です。七月が八月にかけての夏休みの時期は正に戦争です。年により、いくらかの差はありますが、山積みされるサービス伝票の高さに余り違いはありません。

一年を通じてサーバスコールが平均化すれば、どれほど良いことかと、毎年ため息まじりに思うのですが、こちらの思うようにはいきません。ひと夏のサーバスマンの体験は正に真夏の狂詩曲なのです。

しかし、無茶苦茶に忙しい、時に泣きたくなるような真夏があるから、涼しい秋口が待たれるのかも知れません。また、超多忙の中だから色々なアイデアが生まれ、仕事の改善に取り組めるのも事実です。

映画の若い主人公達も、生まれて初めての重い経験を通じて祖母のような人間に成長していくように思います。

監督の黒澤明は演出にあたって次のように書いています。「それは涙ぐましいが微笑ましく、恐ろしいが爽やかで悲しいけれど美しい。まさに“八月の狂詩曲”と云う他はない内容なので“八月の狂詩曲”と云う題名を付けました」

これはまさに八月のサーバスマンの姿そのものではないでしょうか。

映画「八月の狂詩曲」を見終わって、わたくしは、黒澤明の人をみる眼の優しさに胸を打たれます。登場するすべての人物に、それは優しい眼差しを注いでいるのがわかります。

わたしたち、サーバスマンにとって大切なことは、技術に基本に据えながら、常に優しい心を持つことではないでしょうか。お客さまに対し、また社内の各部署の人々に対し、常に優しい心で接することがサービスの心だと思ふのです。

### § 3. 冷蔵くんの誕生とサービスマンの使命

知識を学ぶことは自分自身を豊にします。このサービス読本は、それぞれのメンバーが体験や知識の一端を会員のサービスマン向けに紹介する読本であります。ここで紹介するのは冷蔵庫の起源と発展を簡単に述べたいと思います。

昔は食物を保存したり長持ちさせる為に「干す」「塩漬けする」「酢漬けする」といった工夫がされてきました。しかしこれらの方法では食品を自然に近い、もとの状態のまま保存し利用することはできません。最も望ましい方法は「冷えた」状態での保存であります。

古来、川の水や井戸水につけたり、地下に貯蔵穴を作ったり、自然の氷を利用する氷室には生活の知識が伺われます。氷室を冷蔵庫の歴史のスタートとするならば、冷蔵庫は奈良時代からあったそうです。

製氷技術が開発され、夏でも氷を使用することができるようになり、食料保存の為にボックス、つまり冷蔵庫が考えだされたのです。しかし、残念ながら氷はとけてしまいます。「冷蔵」する為には、常に氷を補充する必要があります。1755年イギリスで世界初の冷凍装置が開発され、1865年にはニューヨークで世界最初の業務用冷蔵庫が完成、1910年アメリカで世界最初の家庭用冷蔵庫が完成していますが、このころすでにアメリカでは冷凍技術が開発されていたわけです。

氷に頼らず冷蔵保存する方法が機械的、科学的原理を利用して開発されたことは、人々の食生活や経済の仕組みに大きな影響を与えました。日本では大正12年にアメリカから初めて家庭用の電気冷蔵庫が輸入されました。

そして昭和5年には芝浦製作所（現東芝）が日本で初めての電気冷蔵庫を開発し販売しました。価格は720円。当時では家一軒建つ価格であったそうです。

昭和30年代に入り食料事情が好転し始めるとともに、食料品をストックするニーズも高まり、冷蔵庫の購買層も次第に家庭へと広がっていきました。メーカーの量産化により低価格化したことも普及に拍車をかけました。

当時「家電三種の神器」といわれたテレビ、洗濯機、冷蔵庫は、新しい時代の願望商品となっていました。

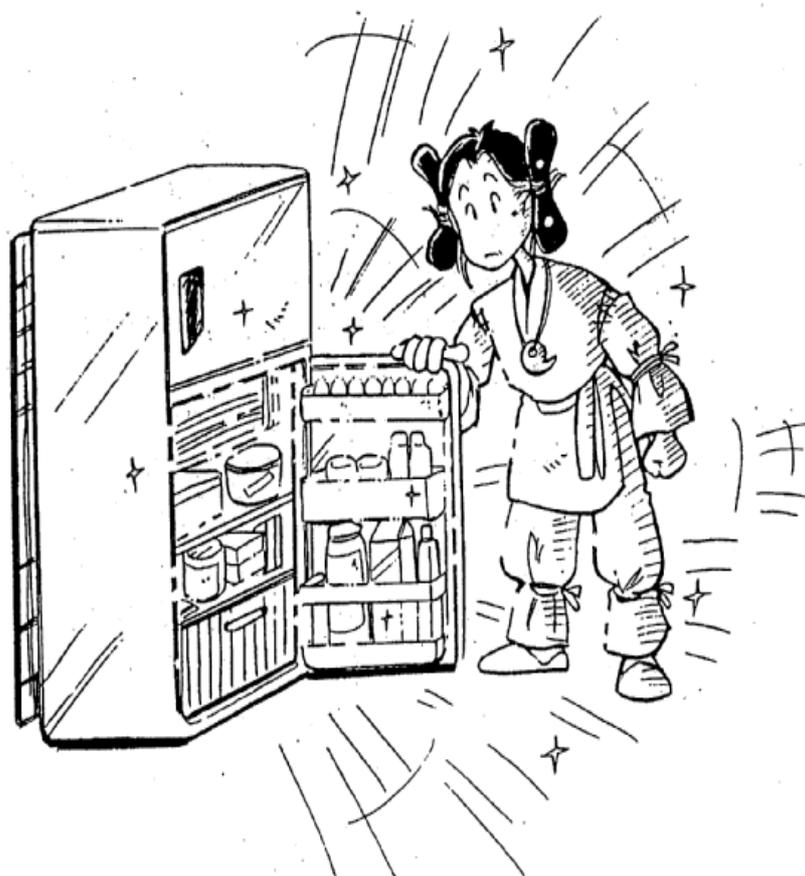
昭和39年東京オリンピックの年、好景気とともに冷蔵庫の需要は第一次のピークを迎え、年間320万台が販売され普及率も50%になりました。普及率の高まりは、毎日「食事の支度の為に買物に行く」から「計画的買物、まとめ買」というライフスタイルに変化させていくきっかけとなりました。

食品の流通面では、食品の販売単位が大きくなり、牛乳の1リットル入り紙パックが登場するなど、容器や包装も変化してきました。食生活の多様化、ライフスタイルの変化はさらに食品を長期保存するニーズに拡大し、「冷蔵」より「冷凍」の方がより長期間の保存が可能です。昭和45年日本万国博の年、冷凍食品やアイスクリームの消費拡大にともない、家庭用冷蔵庫が発売され、2ドアの時代へと移行し、第一次石油ショックの翌年、昭和49年には年間400万台が販売され、普及率はほぼ100%になりました。

以上からも分かりますように、人間の生活の知恵が生んだ冷蔵庫が人のライフスタイルを変えたのです。

今は「真の豊かさ」や「生きがい」が実感できる生活の実現が求められる時代への転換期とも言えます。常に社会は構造変化しており、現在の冷凍や空調の技術は、その機能的なものにサービス機能も合わせ持ったものでなければ、お客様のニーズに適合しなくなってきています。

我々業界のサービスマンはこの重要な役割を果たす使命があるのです。



## § 4. 外野席で思う事 -サービスを辞めて10年

町の靴屋さんも、鉄や硝子を作る会社も同じメーカーということばで表現するのは何か異なるものを感じるのは私だけであろうか。

Manufacturer (以下「MFR」と呼ぶ) ということばがある。しかし、我々はメーカーと言う。私はメーカーというとシューメーカーを思い出す。一人で修理から始めて新品を作るようになり、若年者を雇って技を仕込みながら店を大きくしていく、おかみさんが売り子を兼ねているが手が回らなくなり販売助手も増えてくる。こうなってくると商品企画、販売計画、顧客管理、資金調達等々必要になり組織化がくる。当然サービスもしなければならぬ、サービスが悪ければ店は繁盛しなくなる。

販売場所の清掃、顧客への対応商品の包装、端数の値引き、無料修理等サービスしなければならないことはいくらでもある。立派なメーカーであるが、MFRではないのである。

ここで Manufacturer とは大規模で多量生産する製造者であると定義付けてみる。多量生産であるから商品企画、生産体制との付き合い、コストの低減にもあらゆる面から検討されて商品が製造される。もちろん交換修理用の部品も生産される。完璧な商品であれば使用上の不注意による修理用か、劣化した部品の交換のための部品で良いはずである。

また季節商品であるか無いかもサービスの性格が変わってくる。MFRは商品を世に出す前

にその商品について修理が多いか、保守はどの点か、修理や保守の方法は、いくつかのケースで作業時間はどれくらいかかるかというサービスマニュアルを商品のお目見えと同時に出品してはならない。しかし標準的な修理時間、使用工具の種類などまで書いたものはお目にかかったことはない。

保守修理に関することは製造者(MFR)の仕事ではないのであろうか。

取扱い説明書に十分に書いておくべきであるという、そんなものは読んでくれないといわれる。しかし説明

文・イラスト等感心したものはいまだに無い。

国語は小学校1年から高校3年までの12年間全国民が修学するが判りやすい誤解の無い文章を書く技術はなぜうまれないのであろうか？

MFRのサービスに対する取り組みとそのサービスに従事する方々の姿勢はこの10年来変わっていないようである。



30年ほど前のアメリカではOEMの考え方があり、MFRは機器と部品を作るオリジナルイクイップメントマニュファクチャラーである。

「コントラクターはその器材を使って装置を組み立てて顧客に提供してください。そしてメンテナンスもあわせて商売し大いに儲けてください。勿論修理保守だけでも大いに儲かります。我々はそのために器材と部品とそのノウハウを提供します」といったことで空調雑誌、コンサルタントの一致した意見であった。しかしわが国では設置工事も修理保守もMFRが乗り出してきて、特約店に対する援助、MFRに拠る修理業務、最後には販売工事する子会社の設立、等を販売拡大のための施策としたのである。

従って系列の中で商売するか、設備業者のアフターサービスを受注するかの二者択一でしかなくなってしまった。しかし現状では換気設備の不備に困っている町工場、集塵がままならないため嘆く中小企業経営者、発熱量が膨大なために設計者が尻込みする設備などを手掛けるのは今後だれの仕事になるのであろうか。



第三の業者を育てるのはまず教育である。たとえば小学校4年間、中学4年間ここまでは義務教育とする。高校4年間、大学4年間として高校・大学はジュニアとシニアの2年間ずつ分けて勉強できるようにする。自由に2年間ずつ行けるようにすれば修学しやすくなる。職業を中心にした学校を増やさなければならない。

もちろんMFRの積極的な参加協力が必要でソフトウェア、ハードウェアを提供できる人材の派遣である。政府の税制に関する対応も当然考えなくてはならない。ドイツのMFRにはマイスターになるのを目的とさせる教育機関を会社の中に持っていると聞いている。

特に工事エンジニアリングを伴う会社の場合は職場での職業教育が中心である。

例えば何十億、何百億もするビルでも、大工、左官、天井屋、ボード屋、配管ダクト工、電機屋どれを取ってみても平米（㎡）とかメータ（m）幾らで請負い、汗水垂らして仕事をし、他業種との並行作業に苦しみながら完成させるのである。全くこれら職人さんの力なのである。

## § 5. 現代ビルと保守管理について一言

建築設備の現状を建つ時のことから考えて見ると、建築屋に出す見積りは通常作業価格であるが、色々と値切られ、工事価格が決められる。

しかし、いざ仕事となってみると多少の変更が出るが、なかなか追加見積りとしては認めてくれない。また工事が遅れてくると残業や休日出勤や、ひどいときには深夜作業なども出るが、これらもなかなか追加作業として認めてくれない。

こうなると良い仕事は出来るものではないが、この繰り返しで20年30年が経とうとしている。だからこのようなビルの設備は不備というか、欠陥ともいえる建物が数多く建っていることになる。

私が思うに、建築設計者がもっと設備工事の勉強をしないかぎり上記の繰り返しになる。

例えばマンションの風呂、流し、トイレの配管が階下の天井裏を走っている場合は、改修をしようと思っても階下の天井を剥がさせてもらわないと配管の交換が出来ない。

又、クーラーのドレンや排水の湿気でカビが発生したり、給湯管よりの赤水の処理など元へ元へと追っていかねばならず、お手上げである。

電気についても配線容量が足りないため、増設しようにもできない。

設備の整備となると、電気、給排水、ボイラー、クーラー、消防設備（火災報知器、漏電警報、避難器具、消火栓、スプリンクラー、炭酸ガス消化設備、消火器、排煙設備、防災無線、防火扉）、それに電話、エレベーター、ポンプと数えればまだまだあり、その全設備がうまく稼動する様にするのが保守ならびに管理業務である。

ところが、今の建物は先に述べたように不備や欠陥のものが多く、設備の寿命も自ら決まってくる。長寿命の設備でも建物に不備や欠陥があれば短命となって、機器の耐用年数を縮めようものなら損害賠償問題が発生し訴えられるはめになりかねないから、よほど保守契約には気をつけなければいけないと思う。

また、今後の新しい建物として、梁の位置を床下に変える工法〔現在は床（スラブ）をしたから梁で支える（ラーメン構造）が、その位置を逆転させ、コンクリート床を上から吊す形にした（逆ラーメン構造）工法〕を建築家の飯田郁夫さんが大分大学工学部の吉村浩二教授等と研究されていると、読売新聞に“床下空間マンション”という見出しで載っていた。

## § 6. サービスマンの安全意識について

サービスマンは安全についてどれほど意識して仕事をしているのであろう。平均的な意識のレベルを知ることはできないが、私個人としては仕事の内容に慣れるに従って安全意識が薄れてきているように感じる。

そこでサービスマンが危険に陥る場面について考えてみたい。

まず、サービスマンが実際に作業する場所について挙げて見ると次のようになる。

屋外であれば屋上、ベランダ、路地裏。

室内であれば事務所、店舗、食堂、一般家庭の部屋等がある。

特殊な場所では工場、機械室などがあり、場所によっては天井裏にもぐることもある。このようなところでサービスマンは、製品の点検及び修理（テスター等による電気の点検、部品交換、重量物の持運び、冷媒の入れ替え等）を行い、危険と直面しているわけである。更に作業中以外にも危険な場所はある。例えばサービスカーの運転がある。又サービスカーに積んでいる高圧ガス類も運んでいるということだけで危険が増大する。

それではサービスマンは実際に安全に対してどのように取り組んでいるのであろうか。自分自身を振り返ると、活動として行なっていることに毎朝の安全標語の唱和と月1回のKY（危険予知）活動用紙の記入がある。これらは定期的に行なわれ、仕事の流れの中の一部となっている。



しかし、改めて考えるとこれらの行動は安全意識を持ち続けるための重要な活動であり、決して軽視できないものである。

このようにサービスマンの危険とそれに対する取り組みについて挙げてきたが、いずれにしても仕事の中に事故を起こしてはならないのである。

事故を起こせば顧客や同僚に迷惑を掛けるし家族も心配させてしまう。更に自分にとっても大きなマイナスとなる。従って、安全意識を常日頃から考えていきたいし、周囲の人々の意識も高めていきたいものである。

## § 7. ハインリッヒの法則

皆さんは、怪我や病気から身を守るため、職場では安全第一のスローガンを掲げ、安全活動を実施されておられることでしょう。また現場ではその具体的諸策の対応のため、管理監督者の立場の方は常日頃から苦慮されておられることと容易に察しがつきます。

その手段につきましては皆さんの方が、数多くご苦勞なされて良くご存じのことと思いますので、今回は違った面からの「安全の本質」について取り扱ってみたいと思います。ご一読くだされば幸いです。

まず安全とはどういうことか、物の本によりますと安全という字は象形文字で「宀」は室とか家つまり「かこい」を意味し、女とは赤子を抱いて乳を与えている姿であるとあります。すなわち安とは赤子を育てるには「かこい」の内で行うのが一番「安じられる」「安心できる」ということであり、また「安定」「経済的に安い」という意味にもこの字は今日使われています。

次に「全」とは人かんむりの中に王という字を書くように王様は人垣の内に守られていてこそ王様としての使命を「まっとう」することができるのであります。そこでこの字を今日でも「すべて」「全体」「まっとうする」等というように使われているのであり、よって安全という字は「やすらかにまっとうする」と読むべきでありましょう。

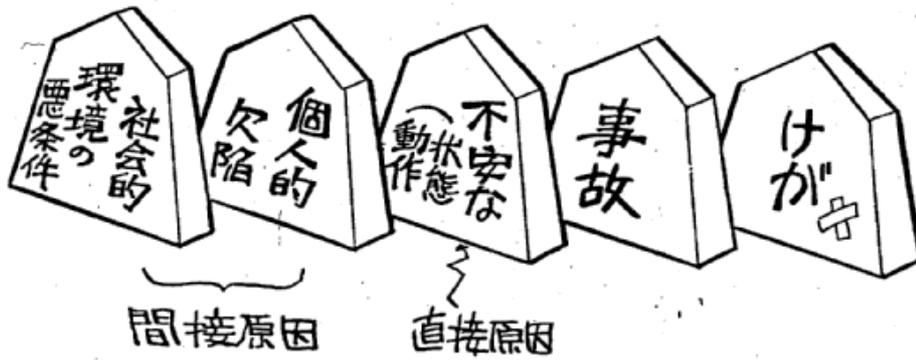
我々が「やすらかにまっとうする」ために如何にあるべきかを究明する学問として安全工学なるものがあります。

### では次にけがはどのように起こるのでしょう

「けがには必ず原因があつて起こるのである」とアメリカの安全技師ハインリッヒが言っています

《ハインリッヒの五つの駒》

- (1) けがは事故の結果として起こる
- (2) 事故は不安全な状態や不安全な動作から起こる
- (3) 不安全な状態や不安全な動作は個人的な欠陥から生まれる
- (4) 個人的な欠陥は生まれつきのものおよび社会的悪条件・家庭の環境による
- (5) 第1～4の駒が倒れると第5の駒が倒れる



ではどのようにして事故を防止するのか

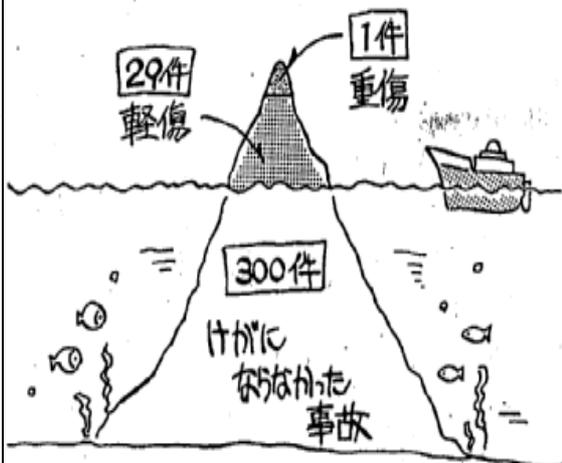
ハインリッヒの事故防止の300

の運動として50万件の災害統計からけがの原因を調査した結果次のような理論を発見しました。(1:29:300ハインリッヒの法則)

- (1) 一人の重大災害が起こるまでには
- (2) 同じ原因で29人が軽いけがをしており
- (3) さらに300人が同じ原因で、けがにはならなかった事故を起こしてヒヤットしている

即ち、重大災害1件を無くすためには、けがにならなかった300件の事故を取り除く必要がある。

そこで、現場で活躍されている皆さん、毎日職場での小さなヒヤリ事故を発生前につぶしていけば大きな事故を食い止めることが出来るのではないのでしょうか。



そのためには職場のみなさんのヒヤリ事故体験をどのようにして発掘し、どう生かしていくかが、その職場でのポイントではないでしょうか。

わたしたちは健康でいられるからこそ、いきいきと職場で働けるし明るい家庭を築くことが出来るのです。

さあ、皆さん今日も明るく元気で頑張りましょう。