

トーキー音声と待ち時間と顧客志向

C02 排出量は、1人当たり年間 1/3 トン、自家用車 1 台が 2.3 トンで、1 世帯当たり 6.5 トン。C02 吸収量は、森 1ha 当たり年間 15 トンか 20 トン。だから 1 世帯当たり 0.43ha か 0.33ha の山林保有で OK という案もある。

①所得税(国税)の源泉徴収は地方税的に、②欠損金の繰越限度は 15 年に、③事前申請や届出は廃止にしよう

1 災害復旧などの工事機械や IT データ

大地震による土砂崩れのような現場で素早く重機を集めて復旧工事をするため、国交省は民間企業が持つ建設機械のデータベースづくりを始めた。機械種、保管場所、サイズ、能力、社内の担当者の携帯電話番号も載る。

こうした機械はほぼ全て民間企業が所有し、災害時に国や地方自治体が貸出を依頼しているが、これまでどの企業が何処に保管しているかの総合的な情報がなかった。(7月5日日経紙面)

① 工事現場の事情

豪雪時の雪掻き機械や、高速道路上での雨によるスリップ事故などがあれば、道路側が工事補修などをする。例えば、18年9月の中央高速のスリップ事故で5名死亡した。104日経過後に舗装修理 380m が終わったと報道された。即座に工事しなければならぬと思っても、2、3ヶ月の工事だったらしい。これが、紙面で言う「全て民間企業が所有し」ということなのだろう。

② 国交省側の事情

データ作りの発送の根底には、民間には遊ばせている機械が存在するはずだというコスト意識の足りなさがあるのだろう。

③ 工事業業者側の事情

年に何回使うかも分からない機械を持ったところで、災害復旧も雪掻きも入札制では、工事の仕事が採れるかどうかは五分五分。

しかも重機械や要員を保持し続ける工事会社としては、それら固定的コストをまかなえるかどうかも分からない入札制では、バクチ仕事と同じで係わってはいられないのが本音だ。

④ データベース整備をブチ上げる前に、機械類を、自ら常時保有して即座対応をしてこなかった仕組みがおかしいと気付いて反省し、その是正に全力を挙げるポーズの方が先なのではあるまいか。

⑤ この IT 社会、各建設機械に GPS 機器を登載させれば、難なく位置情報などは、吸い上げられる。それをしようとしてもしないで、なにをいまさら、データベースだなどと大げさな。

しかも、データベース管理の公務員増と、民側でも人事異動で担当が代わったり、工事現場が代わったり、修繕中であったり、その都度、官の用意したデータベースに登録をすることになり、民間は災害で被害を被り、公務員増でも被害を被ることになりかねない。

2 顧客重視について タクシー編

タクシー運転手から「シートベルトをつけるよう」トーキーが流れる理由を聞いた。都度、客に言っている、ときにはケンカになるかもしれない。それでいて言わないでいたら、責任問題になりかねない。だから、乗った客にはトーキー音声の伝達のみ。それで「ボク達は安全だ」と言っていた。顧客輸送の安全ではなく運転手の就業環

境の安全と職場の安寧重視だった。

トーキー音声の方がシートベルト装着率が高まるのか、運転手の声でキッチンと客の方を向いて装着要請をする方が高まるのか、調査検討の上でのことだろうから、機械化に文句を言うつもりはない。が、それを扱う運転手という生身の人間の根性は、おざなりだ。

3 顧客重視について 税務署編

税務署も、トーキー対応となり始めた。全税務署がそうなるのも近い。電話の主には、先ず、ゴチャゴチャ聞かせて選択させるやり方だ。極めつけは「質問だったら相談センターへ転送する」とまで言い聞かせる。

客が並びだしたら、閉鎖しているレジをすぐに開けて、出来るだけ客を並ばせず、スムーズに気持ちよく買い物をして貰ったり、客のたらい回しも御法度だったり、呼び鈴 3 回以内で受話器を取る電話マナーも常識だったのに。

トーキー音声を聞かせる仕掛けにゴーサインを出したからには、人は何分待たせても腹を立てないものだという許容タイムとか、腹を立てたら二度と電話をしてこないだろうから、そのような取りこぼした電話の件数は毎日どのくらいあるのだろうかとか。

これらの推移を国税庁のホームページで、常時、見せて貰いたいものだ。きっと、私の 1 件も含むだろうから。

4 野茂選手 お疲れ様でした

日米のファンを熱狂させたのはその剛腕ぶりではない。初心を忘れず、夢への挑戦を諦めぬ姿こそが心を打った。13 年前には、ベースボールの地で「野球」は通用しないと冷ややかな声もあったのを思い出す。これほど一途なパイオニアが私たちの社会にどれだけいるのだろうか。その人が今、長く苦しい旅路を終えた。(7 月 19 日日経紙面)

お金持ちになりたいなら性格を変えなさい 荒木創造著 ダイヤモンド社 ¥1300

なぜ私たちの大部分はこうやって、適当に、軽く、多くのことを少しずつやりながら生きているのでしょうか。もちろん「こういう生き方が楽しいから」というのが最大の理由でしょう。

でも、その裏には、もっと深い理由があるような気がします。真の理由は、みんな本当に心から好きだといえるものがないからではないでしょうか。だから、一つのことに無我夢中に打ち込むことが出来ずにいるのです。

世の中の大部分の人達は、本当は何も愛してはいないのです。ほかのことがどうでもいいと思えるほど、夢中になるものがないのです。

でも、まれに、一つのことに夢中になっていて、いつもそのことばかり考え、それに関係することに全精力を傾けている人に出会います。

彼らはみな「何とかバカ」といわれるほど、それこそ愚直に、大げさでなく狂ったように、一つのことだけを必死にやってきた人達なのです。

もし、あなたがお金を儲けて、お金持ちになりたいのであれば、何よりもお金儲けに賭けて生きていくことを素晴らしい、価値ある人生だと思えなければなりません。

お金は自分でも欲しいしそのことに失敗しているからこそ、私たちの心の中には嫉妬という気持ちが生まれます。私達は何となくお金儲けを品のない行為だと思っているのです。このような理由で、私達はお金持ちのことをうらやましく思う反面、無意識に軽蔑しようとしています。

もしあなたがお金持ちになりたいのなら、素直な気持ちでお金持ちを見つめ、その人の生活のすばらしさや意欲、そして能力を認めなければなりません。