

# 飲水思源

町長

松岡市郎

## 顧客第一主義の企業と行政

世界の経済に、100年に1度といわれる不況の波が押し寄せているという。この厳しい経済環境の中で生き残る企業とはどんな企業か、また生き残るためには何をなすべきかを語る講演会に出席した。企業の業績回復は、私たちの自治に大きな影響を及ぼすのである。

企業で生き残ってきているところには共通しているものがあるという。それは「顧客第一主義」である。

お客さまの悩みを即座に解消する。自分の仕事の相手は誰であるかをしっかりと把握し、接点を持ち、迅速にお客さまに向かうことだそう。待ちの姿勢ではなく、向かう姿勢が大切とのことである。お客さまから「すごいね」とか「さすがだね」と言わせ、口コミとして伝わっていく。これが最強のマーケティングだと語っている。ブランドとは何かの問いに、「ブランドとはお客さまとの距離である。自分の近くにお客さまがいるか、いないかである」と定義づけていた。

さて、行政分野で考えてみると、私たちのお客さまは第一義的に住民である。住民へのサービスは十分か、

住民との距離感は近いかな否かは、常に検証しなければならぬ。

ある町の首長が「うちの施設に身寄りがない人が入所してきた。退所まで衣類の洗濯をする人がいない。職員は『たとえ一時的にも洗濯はできない。私の職務外である』と言う。いやなんとサラリーマン化、専門化してしまったことか」と嘆いていたのを思い出す。

かつては不測の事態に「〇〇さんが飛んできてやってくれた」とよく聞いた。正に自分の職種を超え、駆け付けて対応したのであるが…。

私たち行政も時代の変化を問わず、顧客第一でなければならぬ。顧客サービスは相手のためにするものではない。自分自身のために行う、という意識と認識が大切だ。

ある会合で農業青年から「役場の職員は頑張っている。だから新聞やTVでよく報道される」と高い評価をいただいた。胸が熱くなる。住民からの「ありがとう」の一言は私たちの大きな支えである。これからも職員一丸となつての顧客第一主義の行政。それが「写真の町」東川町のブランドでなければならぬ。

## 短歌

戦後六十年宇宙に住みぬ人のあり見上げる星に変わりなけれど  
先行きの不安いくつも織りませて今日も緘持つ唄ひとりは  
燃焼の失せざる此の身か春の日を一人茶を呑み心あそはす  
韓国へ出張の孫は通訳同伴で務め果たして土産持ちくる  
久々に友を訪ねて渡る橋流れが囁くあの日と同じ  
風いまだ冷たきまにひと群の枯葉おし上げ芽吹きはじまる  
ぴかぴかの今日入学の曾孫といきいきセンターに吾れも入園  
ピエロでもころの襷は深からむ涙のつぶは誰にも見えぬ  
目覚むれば狭庭に芽吹く露のとう温き朝の陽いづばいに受く  
かげらうに萌ゆる花芽を愛でるに卯月なかばを戻り雪降る

## 俳句

何もなし襟裳の岬ラムネ瓶  
目覚めれば一村丸ごと桜かな  
夏めくや塗賛えて居るトタン屋根  
ポランテアの対価蛇との初見参  
葉桜に亡き師を偲び語る友  
夏めきし明るき彩の装ひに  
星屑の崩れ落ちたるほたるいか  
壁<sup>おむら</sup>澄みたる項夏めけり  
出されたる刺身の白さ夏めきぬ  
をんな去る桜の一枝髪に挿し  
菅笠や古来をつなぐ田植祭  
春月やわれ呼ぶ妻も立ちしまま  
蜷汁夫の背さみし休肝日  
夏めくや小樽運河はレトロのまち

松倉和子  
中田治子  
永江栄子  
岡澤チズ子  
笹田富士子  
嶋崎ミエ子  
矢沢ますえ子  
宮坂敬子  
清水チヨ子  
瓜生昭枝  
高瀬潤  
石澤清宏  
澤田久美子  
松山蓉子  
三島智  
長谷川きみゑ  
小林露葉  
青野公花  
宮坂紫雲  
秋山深雪  
杉山ひろのり  
徳光吐苦  
杉山りつ  
山口佐知子