

活躍する消費生活アドバイザー

中国の提携先と力を合わせ、高品質な衣料品の量産を確保しています

伊藤康子さん(消費生活アドバイザー19期)

品質、価格、デザインを武器にカジュアルウェアの製造販売で好業績を上げるファーストリテイリング。そのグループの株式会社ユニクロの香港事務所・深圳事務所に勤務する伊藤康子さん。今回、業務で帰国中の間隙を縫ってお話をうかがいました。

今回の帰国の目的は何でしょう。このような機会を使い、活躍する消費生活アドバイザーの取材ができることは、たいへん幸いです。

伊藤 一昨日、昨日と半期に1度開催される全社規模の「店長コンベンション」が、横浜で開催されました。この会への出席と業務打合せをするための帰国です。中国では香港にアパートを借りて住んでいて、帰国するのは、年に数回で平均1週間前後です。週末に友人と会って食事をしたり、情報交換したりして、あつという間に日本での時間が過ぎてしまいます。

中国でのお仕事は？

伊藤 中国で生産しているニット製品の生産管理を担当しています。生産管理で重要なことは、品質と納期の担保です。中国で生産しているユニクロのニット製品は何千万枚という量です。この品質と納期を現地の工場と力を合わせて確保するため、日々、生産現場へ足を運んでいます。

ユニクロではお客様からの商品の品質に関する苦情、いわゆるクレームに対応し、生産工程の改善に取り組むシステムが構築されています。販売店舗やカスタマーセンター、ホームページなどを通して寄せられるお客様からの声が毎日集計されて全社員に共有されます。問題が発生した場合には必ず、その苦情商品現物を持って工場に行き、「この問題を改善するためにはどうしたらいいでしょう」と、とことん話し合います。私たちが現場まで入り込んで、「この工程

に検品工程を入れたらどうですか」といった提案をすることもあります。具体的な対策を工場の方々と知恵を出し合い決めていくわけです。

このとき、素材や技術的なことについて専門知識が必要であれば、「匠」と呼ばれる技術者の援助を仰ぐこともあります。匠さんは、日本の優れた技術を後世に伝える技術者の方たちで、一番若い方で45歳、70歳代の方も弊社で活躍しています。

海外での工程改善ということで、難しい面はありませんか。

伊藤 現地の生産工場との関係は、取引ではなく取組みなんです。改善して不良品をなくし、互いに成長していきましょう、という考えがベースにあります。

たとえば、お客様からの申出が20件ある商品は、ユニクロにとって非常に大きな問題です。しかし、「何百万枚のうちのわずか20枚」と考える工場では、「今までは問題なかった。慣れたやり方を変えると生産効率が落ちる」と、改善に取り組んでくれない場合もあります。そこで、「問題があっても何も言わなかったお客様は、きっとその100倍くらいいますよ。こうしてはどうでしょう」と提案する。すると工場でも検討し、「伊藤さんの言った方法は難しいけれど、これだったらできます」と提案してくださる。実際に現場で実行して検証し、結果がよければ翌日から工程を変更します。工場がやりやすく、かつ私たちの目的が達成される方法を互いに探っていきます。

消費生活アドバイザーを業務上、強く意識したことがありますか。

伊藤 私がユニクロに入社した2000年当時、カスタマーセンターはありましたが、品質管理を担当する顧客対応部門はなかったんです。商品知識のある生産管理部の社員が個人技で対応している状況でした。

消費生活アドバイザー資格について誰も知らず、私がユニクロで初の有資格者だったと思います。その頃はまだ規模も小さく、柳井正社長と生産管理部とのミーティングというのが行われていました。私はその席で手を挙げ「お客様に対して品質説明をする部署がありません。必要なはずですよ」と、勢いで言ってしまったのです。社長から、「あなたが必要だと思ったら、あなたがつくりなさい」と言われ、それから上司といっしょに顧客対応チームづくりを始めました。

私は人材採用にも当たりましたが、重視したのが消費生活アドバイザー資格です。この資格をもっている人は即戦力にもなり、考えの幅が広いだろうと考えました。実際に採用した方たちはそのとおりでした。その部署でお客様の声を毎日うかがって2年ほど過ぎ、入社時の志望であった生産管理の業務に移り、中国での勤務が始まりました。

資格取得のきっかけは、どういうところでしたか。

伊藤 総合スーパーに勤務していた頃、この資格を取得していた先輩から教えられ、消費者問題を勉強したいと思い始めていたので受験を決意しました。レイチェル・カーソンの『沈黙の春』などを読んだことも影響したかもしれません。

試験に向けての勉強は面白かったですね。それまで衣料品分野等の仕事をしてきましたが、いかに狭い知識しかもっていないか、よくわかりました。職業人として必要な知識を整理、凝縮された形で勉強する機会を与えてもらった気がします。

今の仕事のうえで、たいへん役立っています。自分のなかで幅が広がったというか、引出が増えたと思うんですね。もちろん消費者視点が養われ、常に頭のなかに社会的弱者や消費者の利益の擁護があるのも、消費生活アドバイザー資格のおかげかなと



いとう・やすこ

大学卒業後、北京駐在を含む商社勤務を経て、1990年から総合スーパーで衣料品部門の生産管理や輸出入等に携わる。2000年3月、株式会社ユニクロに入社し、消費者対応部門の立上げに参加。2003年3月より生産部生産管理チームに異動し中国・上海に駐在、2006年4月より香港事務所・深圳事務所生産管理チームリーダー。

思います。

消費生活アドバイザーとして、またビジネスパーソンとして、後進へのアドバイスをいただければと思います。

伊藤 私は自分が好きなこと、興味がある面白そうなことをやってただけなんです。自分が納得できることをしてきたら、自然と可能性がついてきたというところですよ。

現在私は、ファーストリテイリンググループが生産管理を統合していくための工場調査にも走り回っています。飛行場から車で4時間走って工場に到着するといった、移動また移動の日々ですが、未知のところに行くことが楽しいから苦になりません。変化を楽しむ、違いを楽しむことを意識しています。それが、仕事も人生も楽しいものになると信じています。

(インタビュー 2009年9月11日、東京にて)