



セキュラトピック～鍵メーカーとしての役割と使命を考える

先月出版された、雑誌『実業界』5月号に、ある鍵メーカーの顧客対応についての記事が掲載されていました。内容は『ズサンな顧客対応』という題目で、企業の顧客対応に対する批判的なものでしたが、我々セキュラも他人事ではなく、自らの戒めとして再度気持ちを引き締めるきっかけとなりました。



実業界 2018年5月号 P.12・13

電子錠は日本において、まだまだ小さなマーケットです。しかしながら、オートロック電子錠の防犯性と利便性は間違いなく従来の鍵を上回るものと確信しています。その電子錠を社会にもっと普及させる事がセキュラの役割であり、多くのお客様に使用してもらい安心・安全・便利な生活を送って頂く事が使命であると考えます。

だからこそ我々は今回の記事について、**同業他社のゴシップとして捉えるのではなく、セキュリティを提供する同じ鍵メーカーの一員として、再度気持ちを引き締めると共に、自らの役割と使命を思い出すことが大事であると感じました。**

『カギとは、入居者様(住民)の命と財産を守るもの』
カギはその役割や責任の大きさがあっても、正常に動作して“あたりまえ”の設備です。逆を返せば、責任重大だからこそ毎日問題なく使い続けることができなければなりません。商品売って終わりではなく、購入いただき使っていただくからスタートであると強く認識しています。
お客様の命と財産を守る為にも、品質の高い製品作り、ニーズに合ったサービスの提供、そして誠意あるアフターフォローを確実に丁寧におこなっていくことこそが、我々鍵メーカーとしての本質であると改めて強く感じました。
これからも役割と使命を胸に刻み、日々の活動に邁進したいと思います。

記事抜粋

■メーカーと代理店で食い違う説明

：現在独身のAさんは都内の高層マンション三十九階に住んでいるが、以前より自宅の鍵を強化しよう周囲から勧められていた。

たまたま知人から錠前などを扱うメーカー「S社」の販売代理店B社を紹介され、AさんはS社の製品カタログを見て気に入った為、電子錠を取り付けることにした。クラビスというブランドの電子錠で、費用は百万円近くかかった。鍵をつけ、安心して暮らしていたAさんだったが、しばらくして錠前がはかばかかかっている状態に気づいた。

不安に駆られたAさんはメーカーのS社に鍵のシリアルナンバーを告げて直接問い合わせたところ、「認証登録がされていない」という信じがたい回答が帰ってきた。電子錠はキーやカードに内蔵されているICチップに認証IDを登録し、このIDを照会することで施錠や解錠を行う。つまり、認証登録されていない鍵は使えない事になる。更にS社の担当者は「お使いの鍵はモデルルームで使用されていたものと同じ形式です。」と説明。Aさんは「モデルルームで使用した中古品をあてがわれたのかと受け取り、怒りと不信で頭が混乱した」という。

認証登録については、鍵の施工を担当した代理店のB社に任せてあったため、AさんはB社の社長に登録したのかを聞いた。すると、「確かに登録した」との回答で、「メーカーと代理店の言っていることが食い違っており、一体この会社の管理体制はどうなっているのかと不信感が増しました」

■技術やシステム以上に顧客との信頼関係が大切

安心と安全を得るための鍵が、逆に毎日の生活を不安に陥れてしまうのであれば本末転倒の事態。本誌はAさんの話を聞いて、鍵やセキュリティの業界団体である日本ロック工業会に今回の件を伝え、メーカーなどの対応に問題がなかったかを質した。ちなみにS社も日本ロック工業会の一つだ。日本ロック工業会の広報担当者は「認証登録されていないとは考えにくいですが、ユーザー様へのS社の対応が不十分だったのではないかと」いう意見だった。同工業会によると、S社に関しては昨年別のユーザーから「置き場の鍵の耐用年数についての説明が不誠実だとして工業会にクレームが入った」という。メーカー以外の業界団体にまでクレームが入るのは余程のことであり、S社の顧客対応に何らかの問題がありそうだった。

……中略……
ユーザーは安心と安全を託して鍵を買うのであり、それは鍵を作る製造元や販売する代理店までを含めての信頼関係の上に成り立っている。いくら鍵やシステムの技術が優れていても、それを提供するメーカーや販売店の対応がなざざりであれば、とたんに顧客の不信感が増す。鍵やセキュリティというのはそれほどデリケートな商品であり、商品を顧客に売った後も真摯な対応が求められることをメーカーは肝に銘じてほしい。

※『実業界』5月号P.12・13より引用
※社名のみイニシャルに変換しています



マイロック設置事例：電動シャッター

福岡県のある企業の倉庫に設置されている電動シャッター操作部にマイロックを設置しました。シャッター操作は、専用のカギで操作ボックスを開け、その中にあるボタンを押してシャッターを昇降させるタイプなのですが、社内から「開閉のたびにカギを事務所に取りに行き、そして返却する手間が面倒」「カギの管理者が不在の場合、カギの置き場所がわからない時がある」との不満があったそうです。そこでマイロックの出番です！



工事前の既存の操作ボックス。毎回、出勤時と退勤時に誰かがカギを使用し、開閉をしなければなりません。

そこで、今回は特注品のステンレスボックスを新たに製作。従来のカギは取り外し、ボックスにマイロックを設置しました。

これにより、番号を知っている人なら誰でも必要な時に暗証番号だけでシャッターの開閉ができるようになりました。また、カギの管理も必要なくなりました。

通常マイロックは一戸建ての玄関や、マンションやアパートなどの集合住宅に設置することがほとんどですが、企業や施設からカギに関する相談も多く受けます。オーダーメイドによる特殊部品の製作・設置を武器にさまざまな注文や問題に対応しています。カギやセキュリティに関する問題・お悩みがございましたら、お気軽にご相談下さい。

賃貸住宅フェア2018in九州に出展しました！



今年はスタッフが休憩をとることができないほど、たくさんのお客様がセキュラのブースに足を運んで下さいました。感謝感謝です。

日々変化する住宅設備業界の中で、電子錠に対する関心の高まりをより一層感じるフェアとなりました。

また先月号にてご紹介させていただいた宅配ボックスも、前回の賃貸住宅フェアin広島と同様に展示致しました。不在宅への配送の問題は、そこに住まう入居者様の不便さの解消と宅配業者の業務負担の軽減、

とりわけ賃貸住宅の経営という観点からは入居促進・入居者保持の点からも今後ますます注目を浴びる商品の一つと言えます。セキュラの宅配ボックスの特徴は、マイロックと連動して①エントランス②各部屋③宅配ボックスの3つがカード1枚で利用できるという点にあります。会場では、こちらからお声掛けするまでもなく、ご来場者自らがお立ち寄りになり、真剣な眼差しで商品を確認する姿が多く見られました。

～お知らせ～ 賃貸住宅フェア2018in東京に出展いたします。

今月も引き続き賃貸住宅フェアが開催されます。舞台は東京です。300を超える出展ブースや全80講座のセミナーも実施され、同フェアにおいて日本一の規模と来場者が見込まれるイベントです。今回も精一杯マイロックをアピールしお客様へのお役立ちができるよう努めます。是非フェア及びセキュラのブースにお越しください。一同心よりお待ちしております。

賃貸住宅フェア2018 in東京

開催日 6月12日(火)・13日(水)
開催時間 10:00 ~ 17:00
会場 東京ビッグサイト西1・2ホール



今月の言葉

【時の記念日】

6月10日は『時の記念日』です。1920年に、時間を守ることの大切さを広めるために制定されました。

由来は、671年までさかのぼります。日本書紀に「漏刻を新しき台に置く。始めて候時(こうじ)を打つ。鐘鼓(しょうこ)を動かす。」と記されています。671年、天智天皇が設置した漏刻(水時計)が時を刻み、鐘を打ち鳴らしたという記述ですが、これは日本最古の時報の記録といわれています。

定刻厳守の尊重が日本の国民性と言われるまでになり、鉄道や航空機の定時運行が世界一正確と言われるまでになったのも、時の記念日の創設にその原点があるのかもしれませんが。

時間を守り、そして時間を大切にしながら毎日過ごしていきたいものです。

東京散策～高尾山

ミシュランガイドにも掲載されている、東京で最もポピュラーな高尾山に登ってきました。高尾山のみだと、ケーブルカーやリフトでも登れるため、今回は陣馬山～景信山～小仏峠～高尾山の約18.8kmを4時間半かけて縦走。道中の山小屋や高尾山山頂では多くの登山客で賑わっていて、高尾山の人気振りがうかがえました。東の間の東京の自然を満喫できました。

※東京散策は不定期掲載です。



高尾山山頂：多くの人で賑わっていました。



高尾山から見える富士山(写真中央) 残念ながら山頂には雲がかかっていました。