



HSMニュース

「マカティSM会」に参加してみた！

先日、とても久しぶりにフィリピンに行って参りました。

当社が契約しているマンニング会社殿もあるのでその打ち合わせもしましたが、今回の主目的は、「マカティSM会」に参加させて頂くことでした。字面だけ見るとちょっと怪しげな集いのような気がしなくもないですが...

「マカティ」は、マニラの南東に位置する都市の事で、多くの企業が集まり、高層ビルや商業施設が立ち並び金融・ビジネスの中心地として知られています。(私も大昔に住んでました)

この「マカティSM会」とは、マカティ近辺の管理会社(Ship Management)の方々に構成される会となっており、定期的集まり海運に関わる様々な事を議題として取り上げ、議論や勉強をされている非常に真面目な集まりです。(たぶん。)

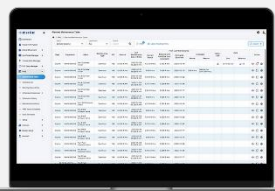
今回私は、お時間を頂戴し、当社グループ(株)HSMでウェブサービスを提供している船舶管理システム「RitCH」の説明をさせて頂きました。日々船舶管理に携わっているプロの方々ばかりで、率直なご意見もお聞きする事が出来、非常に有意義な機会となりました。勉強会後の懇親会にも参加させて頂き、大変楽しい時間を過ごさせて頂きました。

ありがとうございました！

実は今回初日から雨や台風で街中は洪水になり、おまけに帰りのフライトは欠航になるなど色々大変で、フィリピンからはあまり歓迎されていない様ですが、めげずに今後も定期的に行きたいと思っております。



RitCH「PMS」のご紹介！



近年「PMS(Planned Maintenance System)」の重要性が一段と高まっており、PMSのシステム化は既に必須となりつつあります。

従来の紙やExcelによる管理では、情報の分散や更新漏れなどが避けにくく、外部監査への対応においても認められない場面が増えています。

RitCHのPMS機能は、船上・陸上のどちらからでも保守作業の情報を一元的に管理でき、作業予定・履歴・次回点検などを直感的に確認できる使い易い設計となっています。

RitCHのPMSで、求められるメンテナンス体制を無理なく、しっかりと構築できます。

Topics!

さらに便利にアップデート！

一部作業のオフライン時対応が可能になりました！

この度、RitCHのPMS機能においてオフライン状態でも一部作業が可能となり、通信機器の故障や突然の通信障害、または通信環境が不安定な海域でも、接続状況を気にせず船上で作業する事が出来る様になりました。

使ってわかる便利さ！こんな声をいただいています



画面がシンプルで見やすい。価格も安く、管理隻数が少なくても導入しやすかったです。



Crewもすぐに操作を理解できたので、Excel管理からスムーズに移行できました



使い勝手も良いので、大手PMSソフトから順次乗り換えはじめています



今まで見たどのソフトより画面が見やすく、操作も簡単でわかりやすい



このコーナーでは散歩の似合わない男「桑村」がその重い腰ならぬ重い体を上げ、日生やその周辺を散歩！魅力的なスポット・お店などを紹介してくのですが・・・

最近はおかげさまで営業の機会が増え、逆に日生・赤穂での滞在が限られる日々。このままでは赤穂市の真のホームグラウンド「魚民」を紹介する事に・・・ということで、今回も特別編として、出張先の「愛媛県今治市」からお届けします！

くわ散歩 第16回:今治で出会ったやき鳥文化に感動！何度もリピートしたい「鳥林」

皆さんこんにちは！くわ散歩では、弊社周辺や近隣、また出張先などのオススメのお店や、まだ知られていない穴場など、様々なスポットを紹介いたします。

今回は、番外編として、営業で何度か訪問させて頂いている愛媛県今治市で出会った、先月号に続き“ひと味違う”やき鳥のお店をご紹介します。私はこの日が初めての今治やきとり体験。今治といえば焼豚玉子飯が有名ですが、それ以外にもこんなご当地グルメがあるとは・・・なかなか奥が深いですね！



お店の写真を撮ったはずが、何故か記録されておらず…写真を拝借させて頂きました。

今回は「鳥林」さんというお店をご紹介します。

(住所:愛媛県今治市南大門町1-6-17)

JR今治駅から徒歩約5分ほどとアクセス良好で、ビルとビルの間に、突然懐かしい雰囲気のお店構えが現れビックリしました。

実は当初予定していた別なお店が満席で、急遽見つけたお店でした。事前情報ゼロでの訪問に、期待と不安を胸に入店です。



予約なしでの訪問でしたが、カウンターに2席空いており座ることができました。1階は小上がり席2つとカウンター席複数と、席数はパッと見多くありませんが、2階にも席があるようです。

駅からは近いものの、暑さのキツイ7月下旬、汗をかいてクタクタなのと、鉄板で焼かれる肉の香ばしい匂いに耐えられず・・・まずは乾杯！



お通しのシンプルなキャベツが店の雰囲気にも料理にもピッタリで嬉しいです



お店の方から「今から皮焼きますけど、頼みますか？」と声を掛けられ、そのまま注文。ビールを飲みつつメニューを眺めていると…現れたのは、左の写真「皮焼」！お店の看板に「やき鳥」とあったので、串に刺さったいつもの焼き鳥が来るのかと思いきや、今治ではこの鉄板焼きスタイルなんですね。外はパリッと香ばしく、中はジューシー。口に入れると鶏の旨味がじゅわっと広がり、今日は優勝確定です…！



牛バラは、串に刺さった通常の焼き鳥スタイル(?)で。これもシンプルながら柔らかくて美味かったです。



続いて「ばら焼(せせり)」。程よい弾力とジューシーさが魅力で噛むほどに旨味が広がります。肉質が良い、仕込みがいい、焼き方がいい、甘辛いソースの味付けがいい…という事でしょうか。

お値段も1皿税込407円とリーズナブルで言う事無しです。これは癖になる美味しさです。



私、実は唐揚げが大好きで、ランチに飲み会にと唐揚げがあればつい頼んでしまうのですが、どうやら今治には「せんざんき」なる名物があるそうで…もちろん迷わず注文。色々な部位をカットして骨付きのまま唐揚げにしたものだそうです、これがまた美味しい！部位ごとに味・食感も違い、いくらでも食べられる逸品です。



豆腐焼です。鉄板で香ばしく焼かれた豆腐にタレが絡み、外は香ばしく中はふんわり。



このお店の人気は、皮焼の他に「れんこん」なんだそうですが、時期的にないようで残念ながら断念。代わりに「玉ねぎ」を頼んだのですが、これも絶品！鉄板でじっくり焼かれた玉ねぎは甘みが増し、鶏の脂が絡んでか旨味たっぷり、これもリピートしたいですね。



余談ですが、ホテルの朝食で食べた松山みそ(麦味噌)の優しい甘さにハマリ、買って帰りました

どの料理も印象深く、今治やきとりの奥深さを感じる時間になりました。混みやすいのが難点ですが、一人でもふらっと立ち寄れる雰囲気も魅力です！定期的に伺いたい一軒でした。

ところで…この日、満席の店内でたまたま隣に座った一人客。「大学生かな？」と思いきや、実はドラマや映画で主演も務めるような俳優さん(48歳)でビックリ！！名前は…弊社ご来社の際にお尋ねください。

それでは、次回の「くわ散歩」でまたお会いしましょう！

間近に芸能人...ちゃんと見ておけば良かったなあ～





ピックアップ!

ここでは、私共が目にして気になった記事やニュース等を紹介させていただきます。
海運に関する事や海運に関係なくても興味がわく様な内容の物を色々紹介していきたいと思います!

こんにちは！今回は、久しぶりにあるコンサルタントとの方の記事をピックアップしてみました。
ビジネスの世界においては「クレーム」はつきものであるかと思えます。
どんなに良い商品やサービスを提供しても、一定の割合で不満や苦情は必ず発生するでしょう。
今回は、その「クレーム」に関する記事をピックアップしたいと思います。
皆さまはどの様に感じるでしょうか???

「なぜ「クレーム」は宝の山なのか？」

「クレームなんて面倒なだけだ」「できれば無いほうがいい」
一度はそんな風を感じたことがあると思います。私も以前はそう思っていました。
しかし、
「クレームは宝の山」です。
理由は明快です。
クレームは改善のきっかけであり、新しい収益機会を生む源泉。
そして、お客様視点での改善ヒントが凝縮された、無料で得られる最高の市場調査データだからです。

事例:クレームが価値を生んだ3つの現場

【事例1】

返品を「見える化」した再春館製薬所では、
返品された商品をオフィス入口に山積みにしてあります。
オフィスのエントランスにあるので、社員全員が毎日その「クレームの山」を目にします。
これが危機感と改善意欲を生み、顧客対応とサービス改革の原動力になりました。

【事例2】

某飲食チェーンのテーブルアンケート。
各テーブルに簡易アンケートを設置し、
来店客の声を毎日回収。
「スープがぬるい」「声をかけづらい」
などの指摘を翌日には改善施策として反映。
スピード感のある対応で満足度が向上しました。

【事例3】

高級焼き鳥店の受け取るクレームと受け取らないクレームをはっきりと明確にした戦略。
過剰な値引き要求や好みに基づくクレームには一切応じず、
「ブランドの一貫性」を優先。(値引きや好み以外のクレームは歓迎)
さらに、焼き鳥屋なのに店内で、ワイワイすることは、店主が許してくれません。
焼き鳥と、料理に合うお酒を静かにゆっくり心ゆくまで堪能してもらう空間を提供している。
その結果、味と体験に価値を感じる顧客だけが残り、
リピート率と高単価を維持する予約が数ヶ月待ちの繁盛店。

「クレームの価値」

クレームは顧客からの「フィードバックの一形態」であり、機会コストを下げる改善ツールです。そして、クレームは2種類に分けて考えます。

1. 正当なクレーム

→ 仕様不備や説明不足。改善すれば満足度が上がる。

2. 理不尽なクレーム

→ 過剰要求など。一見無価値でも、基準を定めれば対応ガイドライン作成に役立つ。

理念と戦略軸に沿って対応することが、ブランドの競争優位を保つ鍵となります。

クレームを宝に変える3段階

1. 記録と分類

→ 全てのクレームを記録し、正当／理不尽を分類。感情ワードも抽出。

2. 感謝を持って受け取る

→ 感情的な言葉の奥には「期待」があると理解する。

3. 自社軸で対応を選択

→ 理念に沿うものは改善、合わないものは理由を明確にして受け入れない。

今日からできるアクション

- ・ 過去3か月のクレームを見直し、正当／理不尽を分類
- ・ 感情ワードを抽出し、原因を整理
- ・ 今週中に1件、改善策と顧客への再接触を実施

ということで、今回の記事はいかがでしたでしょうか？

やはりクレームを言われると「面倒」だなと思ってしまうこともあると思います。私もそうだったかもしれません。しかし、やはりクレーム含めお客様の意見というのは、事業の成長を加速させる燃料になるのではないのでしょうか。

人それぞれその商品やサービスに対する期待や感じ方も違うでしょうし、環境や状況による影響もあると思います。また、コミュニケーション不足による誤解や情報不足もあるかもしれません。

そこから生まれるクレームや意見により様々な角度から自社の商品やサービスを検証、見直すことが出来、新たに気づくこともたくさんあると思います。確かに、ヒントがたくさん転がっていますね。

これらを活かすことで、商品やサービスが改善されより良いものに成長していくことにも繋がると思います。

逆にクレームが全くない状態は、顧客に諦められている(=離れていっている)可能性もあります。

一番、恐ろしいのは、クレームも意見も何もなく顧客が去っていくことです。

気づいたら誰も居なくなっているかも…

皆さんもぜひ、クレーム発掘をしてみてください。何かヒントが見つかるかもしれません。

お客様だけでなく、同僚や友人、家族など身内のなかでのクレームを発掘してみるのもいいかもしれません。

自分が人として成長するヒントになるかも。私の場合、クレームが多すぎるかもしれませんけど…

海運基礎知識 「PMSについて」

今回は、「PMS」について取り上げてみたいと思います。

本号の冒頭では当社グループ会社が提供している船舶管理システムのPMS機能について取り上げておりますが、そもそもPMSとは何かという基本的なところから簡単に触れてみたいと思います。

「PMS」って何？

- ・PMSとは、Planned Maintenance Systemの略で、船舶の機器や設備の保守・点検作業を計画的に管理し、効率的かつ安全に維持管理するための仕組みです。
- ・船舶に搭載されている機器について、メーカーの推奨事項や運航実績等を総合的に考慮して最適な保全計画を立案し、計画的な点検、整備、部品交換を実施することで機器の信頼性向上と寿命延長を図るシステムです。
- ・ISMコード(国際安全管理コード)においては、適切なメンテナンス体制の構築が義務づけられているため、ほとんどの商船で対応しています。

「PMS」の目的は？

・安全性の確保(故障予防)

機器の突発的な故障による事故や危険な状況を未然に防ぎ、安全な航行を確保する

・法規遵守(規制遵守)

国際安全管理(ISM)コードや各船級協会の規則など、海事に関する厳格な国際規制要件を満たすためにPMSは不可欠な存在となっています。これらの規制では計画的な保全の実施と適切な記録の保持が義務付けられており、PMSはその要求を満たすための具体的なツールとして機能します。

・経済効果(コスト管理)

予防的な保全により突発的な高額な修理費用を抑制し、機器の長寿命化による設備投資の最適化を実現します。また、予期せぬ故障による運航停止や遅延を減らすことで、スケジュール遵守と効率的な貨物輸送が可能になり、長期的な観点から大きなコスト削減効果をもたらします。

・検査・監査対応

PSCや船級強化、SIREやRightShip等々の外部監査などにおいて、保全計画の妥当性、期限超過(Overdue)管理、各種記録の管理等についてPMSで体系的に管理することが求められます。

「PMS」の主な構成要素は？

・機器設備管理

船舶に搭載されているすべての機器や設備について、詳細な情報を体系的に管理。

・作業計画(保全計画)

機器ごとに日数・運転時間・カレンダーで点検周期を設定し、各機器に対する最適な保守戦略を策定。

・実行管理(作業指示)

計画された保全作業ごとに具体的な作業内容や方法、担当者、注意点等の管理。

・履歴管理(実施記録)

作業完了報告、部品交換記録、測定値の記録、発見された不具合や改善点の記録等々の管理。

・期限管理

設定した整備・点検期限の管理、監視。

運用の流れ

PMSの運用は以下の体系的なプロセスで実施されます。

①作業計画の策定 ②期限管理（監視） ③実施準備 ④作業実施 ⑤記録作成 ⑥実施報告 ⑦確認、レビュー

実務上の注意点

- ・PMSは「予定を立てるだけ」でなく実施記録と証拠管理が重要。記録の具体性も重要。
- ・期間や作業内容等タスクがメーカー手順等と乖離しないように設定する必要がある。
- ・計画と現実の乖離にも注意。計画を立てても現実的に実施出来なければ意味がない。
- ・期限超過を防ぐ為の期限管理方法を検討、適切に管理することが大事。期限切れ作業の取り扱いも重要。
- ・本船と陸上の連携。
- ・監査映えも意識。実施記録や過去履歴などの即時提示。実際の現場と記録の整合性。 等々

以上、非常に簡単ではありましたが、「PMS (Planned Maintenance System)」について説明させて頂きました。PMSは「単なる点検スケジュール表」ではありません。正しく、適切に運用することで、事故・違反・コスト増を防ぐことが可能となります。

従来の「故障してから修理する」事後保全から、「故障する前に計画的に保全する」予防保全へのパラダイムシフトを実現する重要なツールとして位置づけられています。

それらを踏まえて、便利に適切に運用する為にはぜひ、「RitCH」をご活用下さい！

以上