

## 巻頭言

## 住宅部品業界に望む

(独)建築研究所 首席研究員 坊垣 和明



## 1 企業の社会性が問われている

## (1) 社会問題となっている企業姿勢

言葉巧みに時には脅しめがいに弱い消費者に取り入り不当な利益をあげようとするリフォーム詐欺を筆頭に、有害であることを知りながら商品や製品を売り続ける企業、あるいは、アスベストの存在と危険性を承知しながら対策を講じなかった国や自治体他たくさんの事業主体の姿勢、などが社会的な問題になっている。また、安全よりも定時性を重要と考える鉄道会社や航空会社の企業風土も盛んに批判を浴びている。今、企業のあり方が大きな問題になっていると言っても良いだろう。

そんな中で、最近、CSR (Corporate Social Responsibility: 「企業の社会的責任」と訳される) がにわかに企業の関心を呼ぶようになってきているようだ。この取り組みを進められている企業も多いことだろう。いわゆる環境報告書に代わるものとしてCSR報告書が位置づけられている場合も多いらしい。先日もある企業のCSR報告書を見る機会があった。余談だが、この某社のCSR報告書はカタカナ表記が多く、極めて読みづらいものであった。横文字言葉を使うのがかっこいいとでも錯覚されているのではないかと思うほどだ。

## (2) CSR、向社会性とは？

さて、このCSRであるが、私の認識ではまだそれほど社会的に受け入れられている考え方、用語ではないと思うので、少し説明をしておきたい。

CSR経営推進協議会のHPでは、CSRの代表的な考え方として「企業活動のプロセスに社会的公正性や環境への配慮などを組み込み、ステイクホルダー(株主、従業員、顧客、環境、コミュニティなど)に対しアカウントビリティ(責任)を果たしてゆくこと。その結果、経済的・社会的・環境的パフォーマンスの向上を目指すこと。」(「CSR経営」編著・谷本寛治教授、中央経済社刊)、という定義を紹介している。企業の活動には、単

に利潤を追求し、株主や従業員、お客さんに利益を還元するだけではなく、もっと広く社会的な責任を果たしていくことが可能な配慮や取り組みが求められる、とでも言い換えればよいのだろうか。メセナ(芸術文化支援)活動も重要な社会貢献ではあるが、より広い概念として捉えられる。

これと類似の考え方に向社会性(Prosocial)がある。「会社は自社の利益やお客様だけのためにあるのではなく、広く社会のために、社会の役に立つために存在すべき」(小樽雅章、暮らしの手帖第三世紀91号、p117)だという考え方である。IBMの企業風土を解説する中で紹介されたものであるが、IBMの経営者であったトーマス・J・ワトソンJr.が、40年以上も前に表明し実行してきた経営信条だ。小樽は、「IBMの繁栄はこのような経営風土があったればこそである」と結論づけている。

向社会性の考え方を具体的な取り組み姿勢にしたものがCSR、という関係かもしれない。なお、CSRについては、2008年にはIS(International Standard)発行を目標にISO規格化が進められているようだ。

## (3) これからの製品作りに求められるもの

以上のような社会性への対応を基本に据えれば、自ずとどのような製品作りを目指していけばよいか明らかになっていくだろう。それぞれの企業の立場で、単にお客さんに喜んでもらい利潤を追求するだけではなく、世の中の役に立つ、もちろん社会に悪影響を及ぼさないもの造りが求められている。例えば、人の生命や健康を脅かす製品はもつてのほかであり、極めて慎重に危険性を予見し排除しなければならない。また、地球環境への影響に配慮し、原料から製造、使用、廃棄に至るまでの過程における環境負荷の削減も重要な課題である。地元の木で家を作る、ものを作るという立場も大いに歓迎されるだろう。そんな意味で、持続可能な発展(Sustainable Development)に通じる部分も大きいと思われる。

## 2 ユーザーニーズの教えるもの

### (1) 断熱浴槽の話

社会に役立つものづくりのためには、ユーザーニーズを適切に把握し開発に活かす必要がある。その通りではあるが、ユーザーニーズに頼った開発・製品作りが本当に良い商品に結びつくのか疑問である。

個人的な興味で断熱浴槽の有無を調べたことがある。ごく最近のことであるが、某メーカーの担当者の回答は、ユーザーニーズがないから商品化していないとのことであった。

私の実家では20年以上も前に浴室を改修したとき、誰の希望と言うことではないが、ステンレスの断熱浴槽が導入された。真冬でも朝風呂に残り湯そのままに入れると言って、父は驚き喜んでいて。そんな経験があったので、10年前に実家を建て替えるときには浴槽の断熱を強く希望した。残念ながら断熱仕様の浴槽はなかったので、施工業者に断熱材を支給してまで浴槽断熱をするように依頼した。しかし、いい加減な施工で終わったらしく、朝まで湯温は持たない。それからさらに10年、未だにほとんど断熱浴槽のない実態を知って驚いた。話を元に戻すと、追い炊きや差し湯の機能が充実しているのだから、ユーザーから浴槽保温の要求が出てこないと言うのが作らない理由だと言う。

本当にそれでよいのだろうか？

### (2) ユーザーニーズよりプロの目を

ユーザーも、本当に冷めない浴槽の良さを知れば、必要性を認識するに違いない。ニーズにならないのは単に知らないだけなのではないか。ユーザーのニーズとして、その人の経験の範囲を超えたものが出てくることはほとんどあり得ない。だとすると、限られたユーザーニーズに頼った開発は、真に求められる方向を見誤るということにならないだろうか。

日本建築学会の住宅用エネルギー消費に関する調査によれば、浴室の機能が充実すればするほど、浴槽が大きくなればなるほどエネルギー消費は明らかに増えている。ユーザーは、様々な機能の付いたバスを気に入り満足するだろう。あるいは、もっとこんなことがあればと言うニーズに結びつくかもしれない。それがエネルギー消費の増大を招くことが明らかであっても、ニーズに応えるためさらに機能を追加・充実する。そんな繰り返しでわが国の住宅用エネルギー消費は増え続けてきたが、そろそろ反省の時ではないか。機能の充実によるエネルギー消費の増大が避けられないのだとすると、他の部分でそれを相殺するあるいはそれ以上の対応が求められる。浴槽断熱はその一つになり得ると思うのだが…。

浴室ばかりが悪者にしてしまったが、たまたま身近に感じるものがあっただけで、住宅部品の多くに同様の構図が当てはまると思う。もう一つ例をあげると、床暖房ブームである。最近の大都市圏では床暖房のないマンションを見つける方が難しい。私見であるが、床暖房は「断熱性や気密性が中途半端な場合」には快適性が感じられるので適していると言えるが、すでに相応の性能を備えた温暖地の集合住宅には向かない設備だと思っている。おそらく中間階の中間住戸ではほとんど不要の設備を買わされているのである。これもユーザーニーズがあるからと弁明されるのだろう。本当に必要かどうかは別として。

私たちは、プロとしての自覚を持って、本当に良いものは何かを求めていく必要がある。それが、企業における社会的責任を果たすということにつながるはずだ。そのためには豊富な情報や知見を獲得し優れた感性を磨かなければならない。試験や実験はもちろん怠りなく、使用する人にとっても、社会にとっても本当に必要なもの、役に立つものを作り出さなければならない。

## 3 後世に誇れる仕事をしたい

私の専門は企業の社会性やあり方を論じることではないし、ユーザーニーズやマーケティングに詳しいわけでもない。したがって、ご専門の方から見ると極めて初歩的な間違いを書いているかもしれない。が、われわれには20世紀の物質文明がもたらした負の遺産を精算し、新しい時代に相応しい技術や考え方を築き後世に伝えなければならない責務があるのだと思う。シックハウス問題の構図は全くその通りであったし、これに取り組んできた経験から強く感じることである。

ある時、集合住宅の仕事をしているという大学の後輩に問うてみた。「君は子孫に恥じない仕事をしているか？」と。彼は「会社の中では精一杯やっているつもりだが、そう問われると“はい”とは言えない」と答えた。おそらく、自分も含めて、大部分の人が同じように答えざるをえないだろう。いくらユーザーのためになり社会的に意味のあることであっても、企業の枠の中で利潤を損なう提案は不可能であるに違いない。が、少しずつその枠を破っていかなければならないと思う。社会性を認識した企業であれば、それは不可能ではないと思われる。そして、それが受け入れられる世の中であって欲しいと思う。

後の世に、子孫に恥じない、商品や製品を作っているか、そんな仕事をしているか？

いつも自問自答しながらあるべき姿を求めていきたい。