



## 日本筆記具工業会

〒116-0013  
東京都荒川区西日暮里2-30-6  
TEL03-3891-6161 FAX03-3892-9692  
発行：日本筆記具工業会 調査研究広報委員会  
URL <http://www.jwima.org>



……その実施が今年の課題。  
ビジネス交流、付加価値創造、「書く」の啓蒙

新年あけましておめでとうございます。

輝かしい平成20年の新春を皆様と共に迎えることができ、お慶び申し上げます。

昨年、5月の日本筆記具工業会総会で第四代会長に選出され、初めて新春を迎える事となり、身の引き締まる思いでございます。

筆記具業界は現在も厳しい環境にあります。ボールペンなどは2000年頃からの下降傾向が転じ2006年度から回復の兆しが見えてきております。しかし、最近の石油高騰などによる原材料の値上がりなど、懸念材料もあり、楽観できない状況となっております。

昨年の会長就任時に私は三つの目標を掲げさせて頂きました。

- ①世界のトップレベルの技術を持った部品メーカー、製品メーカーが一つに集まって、商売ベースで仕事をしていきたい。
- ②高い付加価値を創る活動を実現していきたい。
- ③現在、書くことが少なくなっている現状を打破していく消費者啓蒙活動を行っていきたい。以上の三項目です。

これらを実現させるために今年は具体的な活動をする年だと考えております。世界に誇る技術を駆使して、消費者の皆様が文字を書き、絵を描くといった楽しさを知る「書育」を育てたいと考えております。特に若い人達にある、書くことへの抵抗感には一種の危機感さえ感じる程です。「書く」という事は、記憶力の増幅や何かを創造するもとだと思えますし、文字は書いた人の気持ちが見えるなど、コミュニケーションとしても有効な手段です。この事から、書くことの大切さを消費者の皆様知ってもらう事が重要だと感じております。日本筆記具工業会として、それらを後押しするようなメッセージ等をメーカー各社が広告などの隅に入れて頂くような事ができればと考えております。

このように消費者の方々に「書く」ことを見直して頂ける何か施策があれば良いと工業会会員が考え、実施していく事が今年の課題と考えております。

本年も工業会、業界の皆様と共に、信頼される文具業界を構築すべく、より一層のご支援、ご鞭撻をお願い申し上げます。新春のご挨拶とさせていただきます。

平成20年1月  
日本筆記具工業会 会長 石川 真一

## 村田兆治氏を迎えて恒例の年末講演会・懇親会を開催

平成19年12月5日 午後5時、上野精養軒にて。

### テーマは「人生先発完投」

今回の講師は、その剛速球がくっきり脳裡に焼きついている村田兆治投手。往年のスターを一目みよう会場は同世代の会員で熱気に包まれました。テーマは「人生先発完投」。冒頭に「私もサインするペンやノートで皆さんにたいへんお世話になりました」と工業会に細やかな気配りをいただきました。

村田投手のいう人生先発完投とは、「人は死ぬまでマウンドに立っている。簡単に降板することはできないのが人生。力の限りを尽くして人生を完投して欲しい」という野球人生を通じて自身が会得したメッセージです。現在も村田投手は、八丈島、伊豆大島、屋久島など各地の離島をまわり少年野球の指導をするなど多彩な活動をされています。講演中盤、そうしたエピソードを披露しながら上着を脱ぎ、サインボールを握りながらあの「マサカリ投法」を披露してくれました。振りかぶった時のそびえ立つような高さで威圧感、我々がこれまで体験したことのないもの。日本人の目を釘付けにしたスター投手のマ



ウンドの姿を彷彿とさせました。

講演の後、村田兆治投手を中心に全員で記念撮影を行い、懇親会場へと移動を行いました。会場を移して行った懇親会には、来賓に経済産業省(日用品室、環境生活標準化推進室)様、(財)日本文化用品安全試験所様、(財)全日本文具協会様をお迎えし、また多数の文具専門紙誌様を加え、総勢約100名が集いました。石川真一会長の開会挨拶に続き、数原英一郎副会長の乾杯の音頭で開会、なごやかに懇親を深めました。



#### <村田兆治投手>

国民的なピッチャー。1949年、広島県生まれ。福山電波工業高校(現・近畿大学付属福山高等学校)から、東京オリオンズ(現・千葉ロッテマリーンズ)に入団。大きく振りかぶって真っ向から勝負する独特の「マサカリ投法」を生み出す。ケガを克服し、40歳までマウンドに立ったその軌跡は金字塔。プロ選手を引退した後の92年、生月島を皮切りに「豪腕・村田兆治、島を行く」をスタート。全国の離島をまわり、野球教室などを通して島おこしにも貢献。ライフワークとして勝ち数と同じ215以上の島を回るのを自らの目標としている。離島の野球を支援する「マサカリ基金」を設立。全国離島少年野球大会を行うことを最終的な目標としている。

# 業界注目のテーマで、参加者多数

## JWIMA会員研修会 11.14開催

総務委員会は、会員の知識の交流を通じて業界のレベルアップを図るため会員研修会を定例実施しています。第4回会員研修会は昨年11月14日、ベルモントホテル(浅草橋)で実施しました。

今回は第一部に『戦う！お客様相談室』悪質クレーマーへの対応についてゼブラ株式会社 お客様相談室・稲本典子室長にレクチャーを頂きました。第二部は「アクセシブルデザイン（高齢者・障害のある人々に配慮したより多くの人が使しやすいデザイン）」について、産業技術総合研究所・人間福祉医工学研究武門の上席研究員・佐川賢さんに指導いただきました。企業の社会対応能力が問われている今日、注目されている二つのテーマに約80人の会員が集いました。研修会を終えて5時過ぎから会場を移して交流会を開催。講師を囲んで盛んな知的交流を持つことができました。



### 第一部 「戦う！お客様相談室」悪質クレーマーへの対応

講師 稲本典子さん ゼブラ株式会社 お客様相談室室長



【！クレーマーを見分ける方法！24の行為】

1. 複数部署へのクレーム
2. 社長(役員)を出せ、責任者を呼べ、上の者を出せの
3. クレームの中身が次々に変わり、本題のクレームが、
4. 対応の悪さをいつまでも執拗に指摘「社員教育」に言
5. 叶いそうにない要求や特別待遇を求めてストレートに
6. 「文章をよこせ」「一筆入れろ」との請求
7. 本社に言う、マスコミ・役所・議員に言う、インターネッ
8. 訴えてやるのレポート(異常な頻度と長さの電話)
9. 「暴力団に言う」「街宣させる」、「えせ右翼(えせ同和
10. 自己責任を棚に上げて要求・主張し、企業や他人の
11. 「以前にしてもらった」「知人がしてもらった」から「同
12. 「そんなこと言っていない(聞いてない)」A係長が言っ
13. 「B課長からそう聞いた」、きつこんばったん。言った
14. 「迷惑料をよこせ」、「社会的・道義的責任は？」と執拗な行動
15. 店頭・事務所に居座り、大声で非難
16. 長時間の軟禁
17. (何時であろうと)「すぐ来い」、「すぐやれ」
18. 「トラブルの間に得られたかもしれない利益を損害賠償しろ」、
19. 「迷惑料をよこせ」、高額金員の請求
20. 苦情の基となる現品が存在しない、レシートもない不確かな申し出
21. 氏名・住所など教えない
22. 要求内容が異常値
23. 普通の顧客なら受け入れること、理解できる内容を拒絶
24. その事態にふさわしくない内容・態度・頻度など、担当者が

お客様相談室の役割は、お客様からのご指摘を真摯に受け止め、今後も継続して製品をお使いいただけるような関係づくりを司る大切な部門と考えております。ところが「クレーマー」といわれる不当要求者も一部にいることは事実で、これには毅然たる対応をとらなければ、一企業の損失では済まなくなり、こうなると企業は被害者ではなく、加害者、共犯者となってしまいます。不当な要求に対して出来ないものは「出来ない」と対応しなければならないのです。しかし、言葉で簡単に“毅然たる対応をする”と言っても、実際はすさまじいものです。担当の精神的負担はもちろん、

体力勝負というところもあるのです。文具業界で横行したクレーマー事件の実体験を交え、日ごろのお客様相談室の戦いぶりを紹介してお客様相談室の仕事を理解していただければと思います。

## 第二部 アクセシブルデザイン Accessible design

講師 佐川 賢さん 独立行政法人産業技術総合研究所 人間福祉医工学研究部門 上席研究員



「アクセシブルデザイン」とは、より多くの人が使えやすい製品のデザインです。高齢者や障害者は身体機能に制限があるため、使おうとしても使えないものがたくさんあります。アクセシブルデザインはそのような人のニーズに応じて、より多くの人が使えやすい製品のデザインを目指します。たとえば色やコントラストは製品の重要な要素ですが、高齢者は色の弁別やコントラストの識別が難しくなり、色分けされた製品の識別などは難しくなります。

また、ロービジョンと呼ばれる視機能の低下した人たちはさらに識別が悪くなります。こうした人々のために、識別しやすい色の組み合わせをデザインしたり識別しやすいコントラストを工夫するのがアクセシブルデザインです。筆記用具でも様々な工夫が考えられるでしょう。

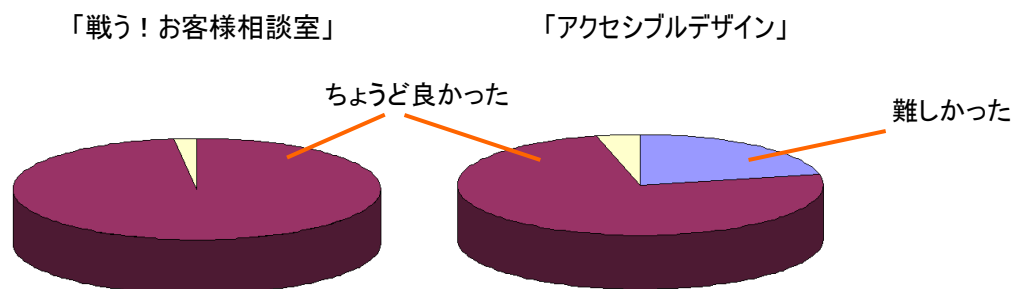
現在ISO（国際標準化機構）ではアクセシブルデザインに関する様々な規格の作成作業が進められています。



超高齢者社会の日本はそのリーダー的役割を果たしています。一方、アジアでもアクセシブルデザインは普及して来ました。こうした世界の流れは今後のモノづくりの概念をより人間中心に変えていくものと期待されています。本講座では、アクセシブルデザインの内容、概念的事例、国内外の標準化活動等、を含めてお話しします。

### 研修会出席者アンケートから

#### 各講座のレベルはどうでしたか？



講座内容にご希望はありますか？	
欧州の安全規制の動向について	(その他希望するもの)
米国の安全規制の動向について	応用可能な先端技術(メーカー)からの情報
欧州化学規制 REACH について	内外の流通事情の現状と将来。
筆記具模倣品対策活動の現状について	関税に関する常識的なお話
中国制筆協会の状況について	弁護士によるクレーム対応
France・エコラベルの動向について	文具業界をとりまく流通、技術動向
ゲルインキボールペンのISO提案活動について	OA化時代の筆記具の的可能性なもの、他

# 第一回 JWIMA 技術交流会

## 6月11日(水)実施決定

いまビジネス交流が始まる……事務局より

**会員限定**

石川真一会長が示された3つの工業会目標のひとつである「ビジネス交流」がいよいよ具体化します。本工業会には、世界のトップレベルの技術を持った完成品メーカーとOEM・部品メーカーが集結しています。それぞれの先進技術をコラボレートして、画期的な製品開発を、新たなビジネス創出を、これが「JWIMA 技術交流会」の目的です。出展・見学とも本工業会会員に限定しています。第一回は6月11日に決定しました。先立って会員にアンケートを実施し、約7割の会員から「推進したい」との回答を得ました。予算に限りがあり、参加各社への負担も抑制したため形は質素な展示会となる予定ですが、実のある内容になるよう事務局は鋭意努力いたします。会員各位におかれましても是非ご協力の程お願い申し上げます。

第一回JWIMA技術交流会 概要	
開催日時	平成20年6月11日(水)13:00~16:00
開催場所	東京文具工業健保会館 5F ホール (予定)
開催対象	日本筆記具工業会 会員 出展社: 部品・OEM供給メーカー 見学者: 完成品メーカー(商品開発及び部材調達担当者等)
展示方法	各社にテーブル2本程度を提供し、それを展示スペースとする。サンプル、印刷物、パソコン(DVD)等によりプレゼンテーションを行う。(出展社名プレートは事務局で用意します)
出展料	無料(装飾展示に関する費用は出展各社のご負担となります。)
出展者、見学者の名簿を作成し展示会後の商談が継続できるようにいたします。	

## 19年度第3四半期委員会活動報告 (平成19年11月～12月)

### <調査研究・広報 関係>

11.27 調査研究・広報委員会 (平成19年度第2回)

- ・ビジネス交流に関するアンケート集計について
- ・特恵関税適用除外制度の活用に関するアンケートについて

12.27 調査研究・広報小委員会 (平成19年度第1回)

- ・JWIMA 技術交流会について

### <流通 関係>

11.27 流通小委員会 (平成19年度第1回)

- ・2007年カタログ実態調査について
- ・ITFコードについて

12.13 お客様相談窓口連絡会 (平成19年度第5回)

- ・お客様対応事例情報交換
- ・クレマー情報データベース(C-files)作成について、など

12.21 流通委員会 (平成19年度第1回)

- ・2007年カタログ実態調査集計報告
- ・お客様相談窓口連絡会活動状況報告
- ・ITFコードについて

### <技術国際 関係>

11.29 マーキングペン部会 (平成19年度第2回)

- ・ほうろう白板用マーキングペンの業界基準活用について
- ・各社ホワイトボードの保有状況調査結果について
- ・低価格ホワイトボードに対する消去性の結果確認 など

12.6 国際標準提案事業委員会 (平成19年度第1回)

- ・ゲルインキボールペン ISO 提案経過報告について
- ・今後の対策とスケジュールについてなど

### <JIS改正 関係>

12.17 シャープペンシル JIS 改正原案作成分科会 (平成19年度第2回)

- ・JIS S 6013 (シャープペンシル) 改正原案作成委員会報告

- ・同 改正原案についての検討 など

### <全文協との共催 関係>

11.19 知的財産部会 テーマリーダー会議 (平成19年 第7回)

- ・知財教育用 DVD 制作、配布について など

12.7 知財三団体交流会 (平成19年 第2回)

- ・第1部 各団体における最近の活動報告と質疑応答  
「文具業界における模倣品対策と対応について」  
「おもちゃの知的財産セミナーについて」  
「時計業界 2007年タイ・中国模倣対策セミナー、2007年11月中国出張概要」
- ・第2部 講演会  
「セイコーエプソンにおける模倣品対策」

### ●理事会 開催状況 (2007.11.1～12.31)

12.5 理事会 (平成19年度 第4回)

- ・講演会・年末懇親会について
- ・H19年度東京文具紙製品業界「受章者をたたえる会」について
- ・流通委員会関係報告について
- ・JWIMA 技術交流会の開催について など

## お知らせ

「第7回通常総会」は5月15日(木)午後5時から上野精養軒にて開催します。例年のとおり総会終了後に懇親会を実施します。皆様のご参加を心よりお待ちしております。

日本筆記具工業会のホームページをご活用ください。このJWIMA通信をはじめ、筆記具統計、委員会部会活動を報告したトピックス、新制度や重要情報をお知らせする会員専用など新たな更新情報満載です。

**JWIMAホームページ**

<http://www.jwima.org>