

ヤクモ株式会社
代表取締役社長

ふ な き ひ で ゆ き
舟木 英之

特別 対談

株式会社セントラルユニ
執行役員 事業開発部 部長

ま つ も と じ ゅ ん
松本 純

顧客の課題解決に向けた提案型企业へ その先に目指すものとは？



「ユーザーからの声を
開発にフィードバックさせたい」

「最大の目的は、
エンドユーザーとの距離を縮めること」

専門メーカーから顧客の課題を解決する提案型企业へ

ショールーム「マッシュアップスタジオ」を立ち上げた株式会社セントラルユニ。そのスタートからの道のりは決して平坦なものではなかったといいます。「設備メーカー」からの脱却を目指した挑戦について、セントラルユニにて執行役員と事業開発部長を兼務する松本純さんを迎え、お話をうかがいました。

——まず、「マッシュアップスタジオ」開設のねらいと、今日までの歩みを教えてください。

松本 最大の目的は、エンドユーザーとの距離を縮めることです。一方でビジネス形態や病院作りのプロセスそのものを変えていきたいという思いもあったため、ミッションやビジョンといった会社の根幹も再定義しました。「医療ガス設備の専門メーカー」から、「医療環境を作るお手伝いをする会社」への転換をはかりたいと考えたのです。

とはいえ、想定どおりにはいかなかった面もありまし

た。エンドユーザーの意見を取り入れて新たな製品開発につなげたいと考えていたのですが、実際には提案のパターン化やセールスが中心になることもありました。その状況を打破するため、3Dサイバーシミュレーションの導入に踏み切りました。

舟木 私たちのショールームも、「ユーザーからの声を開発にフィードバックさせたい」という思いで発足しましたが、まだまだそこまで至らないのが実情です。セントラルユニさんが、受けた意見をすぐにレイアウトに反映させられるツールを自社で開発されたのにはとても驚きました。

——「ユーザー同士の交流」という場について、それぞれのお考えをお聞かせください。

舟木 私たちの事業の出発点は、工場での騒音や振動といった問題、つまり法令遵守のために対策が必要な分野でした。これからは免震や環境振動など、かならずしも法律に基づいた対応が必須ではない分野に足を踏み入れたいと思っています。それにあたり、ユーザーの要望を正確に把握することが必要不可欠。ショールームを利用してユーザーの意見を直接聞きたいと思っているのですが、そのためのノウハウをぜひお聞かせ願えますか。

松本 「ユーザー会」をイメージしたイベントを頻繁に開催しました。医療環境の課題を議論してもらい、そこで得たアイデアをプロトタイプとしてモックアップを作ったのです。私たちの想定範囲外のニーズが見つかったり、本音ベースの意見を聞けたり、とても勉強になる取り組みでした。

舟木 コミュニケーションの当事者が「ユーザーと企業」から「ユーザー同士」になるよう、場を提供していったのですか。とても参考になります。それらの取り組みを主導するのは、こういった立場の方なのでしょうか。

松本 社内で組織横断型のプロジェクトチームを作っています。このプロジェクトチームが中心となってコンセプトを考え、インテリアや什器、システムなどは外部のパートナー企業に協力を依頼しています。



——最後に、今後のビジョンをお願いします。

松本 これまでは「病院の建物を建てて終わり」でしたが、これからは地域医療や人口減少、高齢化などの問題と合わせて考えていく必要があります。もっと広い視点で病院や医療のあり方をとらえ、既存の建物を上手にリノベーションするなどして「医療環境のアップデート」に注力していく所存です。

また、「ヒューマンセンタードデザイン」、つまり人間中心の設計も重きを置きたいことの1つ。医療環境には、まだ顕在化していない不安や不快、不満の要素が多々あります。それらを改善することで、医療スタッフのパフォーマンスが上がったり、患者様が快適になったりする環境デザインを追求していきたいと思っています。そのためにはさまざまなデータを取り、技術を駆使していくことが必要不可欠。集中治療室の騒音が患者様に与えるストレスを環境面から解決する取り組みなども進行中ですし、他にも音と振動に関する課題は多くあります。さらに、病院の収益基盤である手術室の回転率を上げるため、地域のニーズに合わせて手術室をアップデートしていくことも重要です。たとえば、騒音を出さずに1室だけ改修し、他の手術室ではオペを止めない……そんなふうにはやくもさんがもつ技術と連携できれば、病院の収入を確保したまま環境をアップデートできるとか。

舟木 まさに未来は可能性に溢れているのですか。何かできることがあればぜひご協力させてください。

ユーザーとの距離を縮めることが重要と意気投合したお二人。新たな挑戦によりいっそうの期待が高まります。