

お茶うけ 第92話

ノリタケの物語 (1) 顧客を大切に

Noritake(ノリタケ)ブランドで有名な洋食器のメーカー(株)ノリタケカンパニーリミテドの事業は、森村市左衛門が明治9年(1876年)に東京の銀座に創立した貿易商社森村組に始まります。森村組は後に輸出用の陶磁器の製造を始め、その事業は日本陶器合名会社、日本陶器(株)を経て、現在の(株)ノリタケカンパニーリミテドに受け継がれています。



明治初期の日本は、輸出に比べ輸入が圧倒的に多く、しかも輸出入とも外国商人に実権を握られていました。森村市左衛門は、かねて輸出貿易で外貨を獲得して日本を豊かな国にしたいと心に決めていましたので、親しかった福沢諭吉の勧めもあって、品物を直接外国に輸出する貿易商社の森村組を創立しました。市左衛門は、直ちに弟の森村豊をニューヨークに派遣しました。豊は、明治11年に森村組ニューヨーク支店「森村ブラザーズ」を開設し、陶器、銅器などの骨董品や日本趣味の雑貨品(扇子など)の小売りを中心とした営業を始めました。日本での品物の仕入れは、市左衛門と義弟の大倉孫兵衛の二人が引受け、主に京都、大阪、名古屋に出向いて買い集め、自ら荷造りをして横浜から輸出しました。ほとんど徒歩で移動し、天秤棒を担いだり、荷車を引いたりして品物を運びました。明治12年5月、森村組に慶応義塾大学を卒業したばかりの村井保固(やすかた)が加わりました。村井は関西での仕入れを実体験した後、9月に渡米して豊を助けました。

日本商社の先駆けであった森村ブラザーズが、ニューヨークの客の信頼を獲得するまでには大変な苦労がありました。森村ブラザーズの人びとは、「誠心誠意事に当たる」という信条と「お客様を大切にする心」で、新天地で事業を拡大していきました。

大倉孫兵衛は「お客の手に渡ってから直ぐに壊れるようなものは売らない」という信念で商売をしました。ニューヨークから「五本継ぎの釣竿を三千本送れ」という注文が届いたとき、孫兵衛は仕入れた三千本の釣竿の全部を実際に継いで試しました。すると二千本が折れてしまい、良品は三分の一ほどしかありませんでした。孫兵衛は、こんな釣竿は扱えないと取引を止めました。

森村豊もニューヨークの客を大切にしました。ある日、閉店後に売上傳票を整理していて、アメリカ人の店員が一對5ドルの傘立てを誤って10ドルで売ってしまったことが判りました。豊はその店員に、客に5ドルを返すよう命じました。店員が「客が納得して10ドルを払ったのだから、返さなくてもいいのでは」と言いますと、豊は「商人は、倍の値段で売のような法外なことをしてはならない」と戒め、直ちに金を返させました。店員は豊の誠意に打たれ、「一生この人のそばを離れない」と誓ったとのことでした。

明治15年頃の森村ブラザーズの売上は、小売り7割、卸売り3割の比率でしたが、村井の進言を入れて卸売専門にすることにしました。さらに、明治18年頃からお客に商品見本や見本帖(画帖)を見せて注文を受ける予約注文を始め、取り扱い商品の主力を陶磁器に移しました。

森村組の人々は、豊が提唱する「米状神聖」をモットーに仕事に励みました。「米状神聖」とは、「米状(アメリカからの手紙や要求書)は、客の声であるから必ず尊重して、客に満足を与えるよう心がけなければならない」という意味です。

日本で製造した商品は太平洋を船で渡り、アメリカ大陸を鉄道で横断して運ばれましたので、客の手元に商品が届くのは発注してから6ヶ月から1年後となりましたが、約束の期日に遅れることなく届き、現品は見本以上の出来ばえでした。その上、ほんの僅かでも傷の付いた品は決して売らなかったので大変な評判になりました。また、既に製造を取り止めた商品でも、注文があれば採算を度外視して作って納めました。この森村の誠心誠意の商売の仕方は「モリムラ・スタイル」と呼ばれ、アメリカで高く評価されました。

当時横浜からニューヨークまでの旅も、太平洋航路と大陸横断鉄道を乗り継いで、片道約1ヶ月かかりました。また、電信も無かったので、商談などの連絡は手紙に頼るほかなく、これも船便で約1ヶ月かかりました。従って、何かを問い合わせても返事が来るのは、早くても60日後でした。この状況では、森村ブラザーズが出した注文書の記載に誤りがあっても訂正する手立ては全くありません。米状を書く人は、一度書いた注文書の内容を入念に確かめたことでしょう。「米状神聖」の言葉からは、豊が米状を読む人だけでなく書く人にも、心を込めて間違いのない仕事をするよう求めていた気概が感じられます。

以上

参考文献:

『森村市左衛門の無欲の生涯』砂川幸雄著 (株)草思社刊 1998年4月1日 初刷

『製陶王国をきずいた父と子 大倉孫兵衛と大倉和親』砂川幸雄著 (株)晶文社刊 2000年7月30日 初版

『儲けんと思わば天に貸せ』- 森村市左衛門の経営哲学 - 森村市左衛門著 (砂川幸雄編) (株)社会思想社刊 1999年 6月30日初版第1刷