

作客户的管家

不管是销售人员还是生产工人，都必须对产品优化抱有强烈的意识。松下电器出品都是良品这一根本信念不可动摇，现实中，未经检讨与批判的产品不能向市场输出。

去年十一月举行的工厂长例行会议中曾探讨到，虽然承诺过绝无不良品，但是现在仍存在着偶出不良品的状况，我们都觉得自己有很大的责任。今年一定不能再出现任何不良品，因此，在向市场渗透输出“松下电器的产品全是良品”这一事实的同时，希望能够对实现此承诺提出高要求。

也就是说，生产所有产品时都必须站在购买该产品的客户的立场，以做客户管家的心态，对性能、品质进行试用并重新斟酌。工厂方面如此操作的同时，销售产品的营业部门也必须以同样的心态严格验收，存在任何一点不足之处就要将产品送回工厂并进行重新检讨。

对“全部是良品”的要求越强烈，越能促进工厂生产出良品，进而提供饱含信念感的产品。

良品是在工厂和营业两部门的密切合作要求和研究下成就的产物。这意味着今年在制作的所有环节都必须慎重地进行品质管理并严格贯彻这一信念。品质管理的问题是对当下全国所有事业部门提出强烈要求的事项。这是与公司经营的整体信用直接相关的问题，同时也是大家当前面临的现实问题。关于如何彻底地做到品质管控，衷心希望大家从自己的岗位角度出发，负责任地采取最佳且最优对策后实施。

1952年1月10日 松下电器经营方针发布会上的讲话