特技懇誌のCS向上を目指して

巻・頭・言

平成29年度 特許庁技術懇話会 副代表委員／編集委員長　荒井 隆一

平成29年度の副代表委員／特技懇誌編集委員長を務めさせていただきます荒井隆一と申します。本号が、今年度編集委員会担当の第1号となります。どうぞよろしくお願いいたします。

さて、タイトルにもある「CS」ですが、私自身は、この言葉とはいろいろな意味で長いつきあいがあります。特許庁に入庁して長い間、電子ゲーム分野の特許審査をしていたこともあり、「CS」といえば、コンピュータソフトウエア（Computer Software）でした。現在は「審査ハンドブック」の付属書Bにある、「コンピュータソフトウエア関連発明に関する審査基準の適用」について、よく「CS基準」と呼ばれていると思います。

その後、一時期、工業所有権情報・研修館に出向していましたが、そこでは「CS研修」という研修を受講する機会が何度かありました。ここでの「CS」とは、顧客満足（Customer Satisfaction）の意味です。CS研修では、顧客に、自分や自分の属する組織の仕事・サービスに対して満足を持ってもらえるように、接遇・マナーや、それらのもとになる心構え等を（社会人10年以上経過して）改めて学び直しました。

現在、審査第一部の分析診断という部署でMRIに関する特許審査をしていますが、ここでもときどき「CS」という言葉が出てきます。ここでの「CS」は、圧縮センシング（Compressed Sensing）という意味で、変数の数よりも式の数が少ない連立方程式を解く理論（あるいは少ないデータから元の情報を再構成する理論）だそうです。私にはとても難しい理論です。

タイトルに出てくる「CS」は、「向上を目指して」おりますので、もちろん顧客満足の意味です。ここでの顧客は、特技懇誌を読まれる会員の皆様になるかと思います。CSを向上させるには、もちろん充実した特技懇誌を発行していく必要がありますが、CS向上に向けて重要な要素として、顧客とのコミュニケーションがあります。顧客との接点をいかに大事にするかがCSの原点であると、広く言われております。編集委員会は、皆様からのフィードバックに真摯に耳を傾け、特技懇誌の内容充実につなげたいと思っています。特技懇誌に対するご意見等あれば、会員サイトを通じて、あるいは、編集委員のメンバーにお寄せいただければと思います。

ところで、「“CS”の実現には、“ES”の実現が不可欠！」、という考えがあります。ここでいう「ES」とは、従業員満足（Employee Satisfaction）という意味です。つまり、顧客（読者である会員）の満足のためには、従業員（ここでは、編集委員会のメンバー）の満足がなければならないということです。特技懇誌の編集委員会は、私を含め7名のメンバーで活動していますが、編集委員のメンバー全員が、特技懇誌を発行する充実感を持ってもらえるよう、編集委員長として最大限努力したいと思います。具体的には、限られた活動時間内で、委員会内のコミュニケーションを活発にし、各編集委員からの意見を尊重しつつ、編集委員会としての方針を打ち出せるように努めたいと思います。

知的財産を巡る動きは、経済のグローバル化やIoTの進展もあり、最近は特にめまぐるしく変化しており、その変化に乗り遅れないようにする必要があるかと存じます。この特技懇誌が皆様に役立つよう、今後ともご協力を賜りますようお願いを申し上げて、本号の巻頭言とさせていただきます。