

## ..... CONTENTS .....

- SQA 顧客価値経営フォーラム in 埼玉
- 『実践ベンチマーキング in 福井』開催
- 『顧客価値経営セミナー』開催
- 『アセスメントコース』開催

## SQA 顧客価値経営フォーラム in 埼玉 開催 — さいたま —



5月24日(火) ソニックシティホール国際会議室にて「埼玉県経営品質協議会 顧客価値経営フォーラム in 埼玉」を開催致しました。表彰式で埼玉県経営品質賞奨励賞、埼

玉県経営品質協議会推進賞がそれぞれ1社に授与された後、「今だからこそ必要な経営革新!」をテーマに経営品質アセッサーフォーラムの校條(めんじょう)理事長よりご講演を頂きました。また、受賞企業報告会では各社の経営品質向上プログラムの取組みについて報告があり、続いて行われたトークセッションは、埼玉県経営品質賞判定委員の寺沢俊哉氏がファシリテーターとなり、講演会講師の校條理事長、受賞企業の代表者が参加者の質問に答える形で進められ、大変充実したフォーラムとなりました。

## 1. 2015年度 埼玉県経営品質賞 受賞企業表彰式・報告会



### 奨励賞 新日本ビルサービス株式会社

2015年度埼玉県経営品質奨励賞の授与式がソニックシティ国際会議室で行われ、新日本ビルサービス株式会社(さいたま市)に賞委員長の埼玉大学山口宏樹学長から表彰状とトロフィーが授与されました。

同社は、2014年度に埼玉県経営品質協議会推進賞に申請する時から経営幹部のプロジェクトチームを作って経営品質に取り組んできました。創立30周年に達成したい理想的な姿を「ビジョン30」として掲げて、「顧客本位」「独自能力」「社員重視」「社会との調和」の4つからなる基本理念に沿ったバランスのよい経営を目指しています。

これからは、社員を巻き込んでの取り組みに移行して、さらなる経営品質の向上を図っています。



### 協議会推進賞 株式会社コマーム

埼玉県経営品質協議会推進賞が株式会社コマーム(川口市)に授与されました。

推進賞は、「理想的な姿」「提供価値」「顧客認識」「競争認識」「経営資源認識」「変革認識」「組織情報」からなる組織プロフィールを記述して申請するものです。当社は子育て支総合サービスの分野で、創立当初より社会のニーズを先取りした事業を展開し、市町村や国の制度事業に先駆ける取り組みを行って来ており、近年はダイバーシティの観点から高齢者や障がい者雇用を推進し、埼玉県から「多様な働き方認定企業」として最上位のプラチナ認定を受けています。

「勤に頼る経営」から「組織経営」に脱皮しながら、多様性を生かした継続的な経営革新を目指しています。

## 2. 事例発表・トークセッション



トークセッションの様子



講演をする校條理事長



参加者の質問に答えるパネリスト



大勢のご参加ありがとうございました

## 『実践ベンチマーキング in 福井』 開催 — 福井 —

ベストプラクティス組織を訪問し、その ES・CS 向上活動の実態を見て組織の風土と雰囲気を実感する「実践ベンチマーキング」。今回は、9月26日(月)、27日(火)の日程で、福井県経営品質協議会にご協力をいただき福井県内の日本経営品質賞受賞組織である福井県民生活協同組合、福井県済生会病院、福井キャノン事務機(株)を訪問しました。



## 1. 福井県民生活協同組合 (2007 年度日本経営品質賞受賞)



JR 福井駅からバスで 10 分ほどの場所に、ベンチマーク最初の訪問先、福井県民生活協同組合・Hearts (ハーツ) 志比口店があります。店舗の二階にある会議室にて、竹生理事長のお話を聞かせていただきました。

福井県民生活協同組合は 1978 年に創立。消費生活協同組合法に基づき、福井県内のみでの事業展開で、出資した組合員中心に向けた供給事業・共済事業を展開しています。

2000 年頃、事業の落ち込みを組織目的の後退と捉え、経営革新に取り組み、組合員満足 (CS) 視点から経営活動全体の見直しを行ってきました。組織のありたい姿や大切にしている価値を明確にし、ありたい姿に近づくために、組合員密着に磨きをかけるとともに、「コア組合員」を創ることや価値を共有した職員を育てることが大切、と気づいた

そうです。事業のあり方について、多角化ではなく、組合員満足 (CS) を最大化させる事業のネットワーク化で生涯利用を目指す方向に転換し、成長軌道にのせることができたことを教えていただきました。

講義後、「Hearts (ハーツ) 志比口店」と、併設されている「子育て支援・ハーツきつず」を見学させていただきました。「Hearts (ハーツ)」店内は「食の安全」を前面に打ち出したポップや高齢者組合員のための売場づくり (商品棚が低くなっている) など組合員満足向上のための取組みがたくさんありました。「ハーツきつず」では、地域の子育て支援と次世代の組合員づくりを保育士さんが一丸となり進めていました。購買 (商品) × 福祉 (サービス) = 生涯生活支援 (商品とサービスの融合) の事業領域の変革を実現した、ありたい姿を目の当たりにし、驚きと感動をいただきました。

賛光精機株式会社 総務セクションリーダー 永尾 貴光

## 2. 福井県済生会病院 (2012 年度日本経営品質賞受賞)



県民幸福度ランキング第一位の福井県の中心で、4大病院がひしめく福井市において福井県済生会病院は、経営品質賞を活用し、

救済済生にとどまらずに地域の活性化に努め、福井県になくはない質の高い医療機関へと成長を遂げています。

はじめは「すべては患者さんのために」という理念だったのを、「患者さんの立場で考える」という理念に変更したことが地域に共感を呼び、家族ぐるみでの職員満足度を高め、患者様の家族も含めた満足度の高みに到達しています。この理念の浸透が職場ぐるみで地域発展を支える原点なのだと思えました。

具体的には「済生会クオリティマネジメントシステム」の組織横断的な活用が、早期の課題発見や最新情報の共有化に貢献していると思います。職員がどのスペースにいてもデジタルサイネージを活用し、重要な情報が目に入るように

しています。

このような皆の心を一つにする ICT に魂を吹き込んだのは、幅広い知識と行動力を持つ経営企画室のメンバーの存在だと思います。いつも最新の ICT や医療機器を選定し、充実した医療教育を実現。職員にも最高の職場環境を用意しようとする組織風土から垣根を越えた経営革新が生まれ、患者様への最高のチーム医療を実現しているのだと感じました。

また、「病院の差は中で働く職員の差である」という言葉を聞いた時、この組織のサービスやハード面は真似できても、働く人・価値観を作り上げるには大変な労苦が必要であると痛感しました。

これから経営品質賞に取り組む弊社にとって、その理念の浸透度合はあまりにも卓越していて偉大で、歴史や伝統だけでは語れない新しい理想を掴む良いきっかけとなりました。そして今回のベンチマークで経営品質向上に本気で取り組む決意が出来ました。

株式会社アイオプト 総務部長 藤木 愛

## 3. 福井キャノン事務機(株) (2006 年度日本経営品質賞受賞)



前日の福井県民生活協同組合・福井済生会病院の訪問から一夜明け、2日目のベンチマーキング場所である福井キャノン事務機(株)に到着したのは午前9:00頃。我々の

バスが駐車場に入ると岩瀬社長自ら大きく手を振り誘導してください、バスから降りると玉木会長が挨拶してくださいという、なんとも豪華なお出迎えに大変恐縮致しました。

ご講演は岩瀬社長にいただき、福井県に対する想い・会社に対する想い・社員に対する想いを熱く、そして、時に冗談を交えながらお話しされ、その内容に我々はどんどん引き込まれ、アツという間の3時間となりました。

冒頭、福井県は幸福度ランキングが全国1位であるにもかかわらず、人口は減少の一途をたどり、それに伴い県内の企業数(取引先数)もどんどん減っているという、他県にも増して一層厳しい経営環境であるということをご説明いただきました。

そんな中、福井キャノン事務機(株)は、経営の軸を「複写機の販売・メンテナンス」から「お客様のお困り事を解決する」という方向に変化させていくことでお客様のお役に

立ち、事業を発展しています。それが現在の福井キャノン事務機(株)のビジョン・ミッションである「感動を共有する日本一のソリューション&サポートカンパニー」につながっているのだと思いました。

このビジョン・ミッションを達成するために必要不可欠なことは、働く社員の「人間力」の向上であると考え、個人レベルでの具体的な目標や行動計画を立てた『Yume-Talk Next「革新評価」のための実践計画書』を作成し、日々の振り返りやリーダーからのフィードバックを通じて、会社と個人の目標達成に向けた取り組みをしています。このリーダーからのフィードバックのように、人が手間と時間を掛けてしっかり行う部分はアナログ的に、そして、その時間を捻出するために効率化できる部分は徹底的にデジタル化(IT化)を進め、見事なまでにアナログとデジタルの融合している仕組みを見せていただきました。

このように成長を続ける福井キャノン事務機(株)ですが、2018年竣工予定で現在新社屋を建設中です。その際には是非もう一度伺い、さらに進化を遂げた福井キャノン事務機(株)を観せていただきたい、と心の底から思い、我々一行は帰りの途に就きました。

狭山モータースクール株式会社 マネージャー 結城 修彦

## 顧客価値経営セミナー 開催 — さいたま —



彩の国工場振興協議会様との共催で、「顧客価値経営セミナー」を一話完結3回シリーズとして6月22日、7月

20日、8月24日にさいたま新都心 WithYou さいたまにて、寺沢俊哉氏にファシリテーターを務めて頂き開催しました。第1回目のテーマは「お客様の立場で考える」として、参加者17名で開催いたしました。

お客様の立場に立つという「顧客本位」の原点を確認した後、自社の経営品質向上を進めていく際に必要となる、企業のあるべき姿を明確に示し、企業活動における意思決定や行動の原点となる「価値前提」について学びました。受講者からは、経営品質の本質について考えることができ大変参考になったなどの感想が寄せられました。

第2回目のテーマは「人材を育てる」として、参加者18

名で開催いたしました。経営品質では、「人」をどのようにとらえているのかを学んだ後、旭山動物園などの事例から、価値創造「3本の矢」とされる、禅的思考(執着を手放すコト)・温故知新(過去を吸い込むコト)・主客一体(ご縁に感謝するコト)を通して、事業の柱となる人材づくりについて学びました。受講者からは、企業発展の為には前後をよく見ることの大切さや時に振り返りの重要性が確認できたなどの感想が寄せられました。

第3回目のテーマは「リーダーシップを発揮する」として、参加者18名で開催いたしました。前回まで学んできた内容は、全てリーダーシップが必要となることから、経営品質では、「リーダーシップ」をどのようにとらえているのかを学んだ後、リーダーシップを発揮するために必要なポジティブ心理学、社会的構成主義について学びました。受講者からは、社員との接し方を変えてみる動機となったなどの感想が寄せられました。

## 2016年度 アセスメントコース 開催 — さいたま —

大宮ソニックシティにて、6月22日(水)～23日(木)、7月26日(火)～27日(水)、9月6日(火)～7日(水)の計6日間、「経営品質賞アセスメントコースA1～A3」という研修に参加いたしました。

研修は座学とグループディスカッションを織り交ぜながら、講師の大館健児氏の事例に富んだ解説を受けて行われました。

A1コース(基礎編)では、株式会社ねぎしフードサービスの優れた事業内容を参考に、経営品質活動に取り組む上で必要な考え方を学びました。経営品質の4つの理念など、基礎知識を再確認するほか、企業の経営品質活動の状態を評価するアセスメントについて、どのような手法なのか教わりました。

A2コース(体験編)ではさらに具体的にアセスメント手順を学び、架空企業の申請書をモデルケースに練習を行いました。アセスメントを行う際にまず必要となる「評価の視点」を、申請書をカテゴリーごとに分解しながらグループディスカッションで繰り返し考え、徐々に作り方を定着させるこ

とができました。

そしてA3コース(実践編)で、これまで学んだ経験を元に、引き続きモデルケースを対象にカテゴリー毎の評価から総合的な評点、フィードバックまですべてのアセスメントを行いました。

研修を始めた段階では、アセスメントとは何なのか、という基本的なことも理解できていなかったのですが、研修を重ねるにつれて企業活動のどこに焦点を当てて分析すれば良いのか分かるようになり、グループ内でもスムーズに合議できるようになりました。今回の研修を活かし、セルフアセッサとして自社の経営品質活動を見つめ直し、レベルアップさせていきたいです。

株式会社タカヤマ 営業グループ 営業第二部 望月 梓



**【編集後記】** 本会報に掲載の2106年度アセスメントコースをスタッフとしてお手伝いしました。参加者の皆さんの真剣な受講態度や熱心な討議を見て頼もしく思うと同時に、良い刺激や気づきを頂きました。内容も充実しており私自身も大変勉強になりました。次回もたくさんの方に参加して頂きたいと思いました。

(運営委員会/編集子)