

発行:埼玉県経営品質協議会

<http://www.sqa-net.jp>

〒330-9626 さいたま市大宮区桜木町 1-7-5

ソニックシティビル 8 階 さいたま商工会議所内

TEL 048-641-0084 FAX 048-643-2720

e-mail info@sqa-net.jp



武州ガス株式会社の皆さんと岡島敦子副知事

2007 年度埼玉県経営品質賞 初の知事賞を武州ガス株式会社が受賞

2007年度埼玉県経営品質協議会表彰式が、3月26日にさいたま市浦和区のさいたま商工会議所会館で開催され、協議会設立以来、初めての知事賞を受賞した武州ガス株式会社をはじめ、奨励賞2社、推進賞5社が表彰を受けました。当日は100人以上の出席者があり、阿部代表幹事の開会挨拶に始まり、堀判定委員からの受賞理由説明、上井次期埼玉大学学長による奨励賞の表彰の後、岡島副知事から知事賞の表彰を受けました。

CONTENTS

2007年度埼玉県経営品質賞 <知事賞・奨励賞>

2007年度埼玉県経営品質協議会推進賞

表彰式記念講演会

人と組織の賢くなるマネジメント 寺本義也 氏

トップの集い

運営委員会新体制について

会員企業紹介

医療法人誠昇会 北本共済病院

< 2007年度埼玉県経営品質賞 知事受賞 >

武州ガス株式会社 代表取締役社長 原敏成 氏 (所在地 川越市田町 32 番地 12)



武州ガス株式会社は、大正 15 年に設立され、渋沢栄一から受け継いだ「右手のソロバン、左手に論語」の経済道徳合一主義、所謂「世のため、人のため」の経営哲学が、以降の経営者に引き継がれています。時代の変遷、事業の内容に合わせて表現を変えながら経営者と社員が大切な価値観を共有してきました。

経営品質活動に伴い、社員参画活動として各種プロジェクト、車座、ES 調査等を通じて「全社員が一丸となれるような、誰もがわくわくするような、近未来の目標を創り、共有しよう」という機運が生まれ、社長・幹部を中心にビジョン作成プロジェクトを編成、このビジョン作成の過程で社

員と徹底的な会話を重ね、明確なビジョン、目標値を策定し、社員、お客様に喜ばれる理想的な仕組みを構築しています。

< 2007年度埼玉県経営品質賞 奨励賞受賞 >

三矢精工株式会社 代表取締役社長 高橋尚樹 氏 (所在地 深谷市上野台 1400 - 10)



三矢精工株式会社は、創業者の思いである「お客様に必要な企業であれ」の精神のもとに、多品種少量生産のモノづくりを支える人材を尊重し、大量生産の標準品ではなく、お客様の声を個別に反映した材料と製品開発を行い、オリジナリティーを発揮することにより「オンリーワン」を目指してきました。このオリジナル製品の提供により「永続的にお客様から選ばれ続け、社会に貢献すること」を目指しています。

昨年の推進賞に引き続き、奨励賞を受賞。

株式会社タカヤマ 代表取締役社長 齊藤吉信 氏 (所在地 所沢市南永井 37 - 9)



株式会社タカヤマは、廃棄物関連事業の拡大により社業を成長させてきましたが、近年はリサイクル事業、更には有機性廃棄物を原料としたコンポストセンターを建設し農業貢献事業に進出しています。経営スタイルとして独自の戦略を策定し、特に人材の成長を重視し、『凡事徹底・凡事貫徹』を重点方針として掲げています。平凡なことができずして、非凡なことはできないとの信念のもと、全社キックオフで活動を宣言し、経営改革に全員で取り組んでいます。

昨年の推進賞に引き続き、奨励賞を受賞。

< 2007年度埼玉県経営品質協議会推進賞受賞 >

株式会社ピージーシステム 代表取締役社長 工藤英武 氏 (所在地 川越市笠幡 85 番地 3)



武州ガス株式会社の電算処理部門から、電算処理、システム開発・改修という高度な技術・ノウハウを必要とするスペシャリスト集団を分離することにより、企業組織の発展と人材育成を図ることを目的として平成3年独立。「社是」として「誠実」を、「経営理念」として「品質主義」「行動指針」を制定。「誠実経営」実現に向け、全社員が将来への展望と希望の持てる「人」を大切にした事業経営を実践しています。

株式会社第一経営相談所 代表取締役 沼田道孝 氏 (所在地 さいたま市北区東大成町 1 - 519 - 1)



2000年9月に、21ビジョンにより次の4点を策定しました。(1) 会計事務所から経営相談所へ(2) マーケットインを軸としたサービス業への脱皮(3) 中小企業が大きく発展できる市場環境づくり(4) 私たちの社会的使命。これらのビジョンを中小企業の経営の発展と安定に寄与すると定めた3つの理念に裏付けし、専門家としてコンプライアンスを貫きながらお客様の要望に応えることを大きな目標としています。

株式会社ハウユウ 代表取締役社長 太田久年 氏 (所在地 吉川市高富 1 - 5 - 11)



建設コンサルタント会社として、地域の安全と基盤づくりに貢献しています。社名には「仲間を大切にする・人を尊ぶ」という思いがこめられており、この創業の精神は、現在も経営理念に引き継がれています。基本姿勢としてお客様の期待に応え、仲間を大切にしながら成長し続けることを目的とし、会社を構成する一人ひとりの個性を生かし、皆が安心して働ける持続可能な安定成長企業になることを目指しています。

飯能ケーブルテレビ株式会社 代表取締役社長 和泉由起夫 氏 (所在地 飯能市小久保 19 - 1)



地元の放送を市民に届けるという創業の志を持った都市型ケーブルテレビ会社として、ケーブルテレビの可能性の追求、「豊かなまちづくり」の実現を目指してきました。この思いは現在も受け継がれ、地域の情報推進も「地に足のついたもの」になっています。今後も地域技術や通信技術を融合して、ケーブルテレビの特徴を生かし、地域放送や専門性を生かしたコンテンツの提供により、地域密着型CATVを目指していきます。

税理士法人山田会計 代表社員 山田祐司 氏 (所在地 さいたま市大宮区桜木町 1 - 283 - 1)



経営ビジョンとして「みんなが共通の認識を持ち、会社にかかわるすべての人の繁栄と幸福のために、誠心誠意尽くすことを自らの喜びとして、みんなが健康かつ幸福で、自己の能力と適性を活かして、生き生きとサービスの提供を行う」と定めています。豊富な専門知識集団として、法人・個人を問わずすべてのお客様に様々なニーズや立場に立って最善の策を考え、迅速にきめ細かいトータル的な専門サービスの提供を目指しています。

「人と組織の賢くなるマネジメント」 - 経営品質の持続性向上の基盤として -

早稲田大学大学院ビジネススクール・経営品質研究所所長
MOT専修教授 寺本義也 氏

1. 今、何故「賢くなるマネジメント」なのか

20世紀は規格量産型の時代であり、QCDが重視されてきた。

世界的に競争環境が激変する中で、企業は質的变化、特に高付加価値化に向けた経営への転換が急務になっている。新たな付加価値を生み出す源泉は「知」的レベルが重要となる。

「知」のレベルは知っているレベルの「知識」、ノウハウやスキル等できる・できないというレベルの「活識」、さらに実践できるかどうかの「胆識」の3つのレベルがあるが、「胆識」レベルの「知まで深化することにより、経営革新が進んでいく。

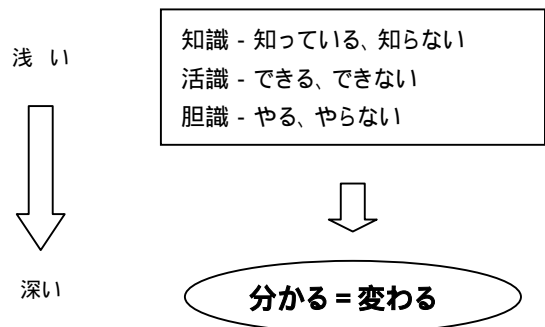
賢くなる顧客・消費者

顧客・消費者の 知識の質と量	企業の知識の 質と量
評価・選択基準の 多様性と厳しさ	評価・選択基準
賢くなるスピード	賢くなるスピード



仕事を通じて賢くなるマネジメント構築

3つのレベルの知(知の深さ)



アセッサーはこの「胆識」レベルを目指し、実践力をさらに向上させていくことが重要である。知のレベルは例えば特許やノウハウ、ブランド等の無形資産は米国企業の場合、80年代の38%から2002年には82%に大きく変化した日本の先進企業の例では2002年で77%に達する。

一方、世界的なコミュニケーション革命が起きつつあり、驚異的なスピードと集合知の時代になりつつある。このため、知識の量、商品サービスの評価の多様性、スピードにおいて、今や顧客・消費者が企業を大きく上回りつつあり、企業変革のスピードに遅れた企業は低迷していく。このため企業は「日々の仕事を通じてマネジメント」を構築していくことが重要になっている。

2. 賢くなるマネジメントとは何か

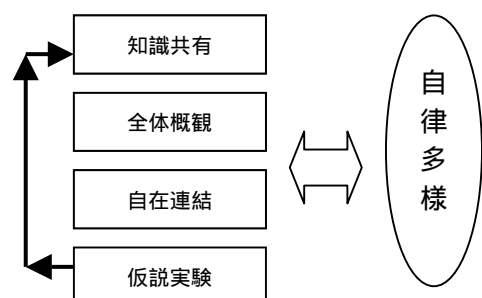
全体プロセスは、(1) 知識共有 (2) 全体概観 (3) 自在連結 (4) 仮説実験からなり、こうした活動プロセスを通して実践的価値を絶えず生み出していく企業に変革していくことが重要になる。形式的な処方箋依存型から脱皮していかなければ企業価値は向上しない。

その前提になるのが、自律性・自発性の高いメンバー、多様で異質なメンバーを受け入れ生かすことができる自律多様な組織風土作りである。

第一の段階では、形式知を共有化するだけでなく、経験や勘の暗黙知をリアルタイムで共有できることが出発点で、そのベースは価値観を共有できるかどうかである。暗黙知を共有するにはベストプラクティスを形式化し、共有し気付きを実現することである。もう一つは暗黙知を直接共有することである。人と人が協同体験をし合い、ネットワークで何故かを繰り返し知的レベルを高めていくことである。

第二の段階の全体概観では、知が部品化していくとだんだん見えなくなる。部分最適化の中で自己満足に陥り自律成長型の活動が妨げられていく。組織の知的能力向上

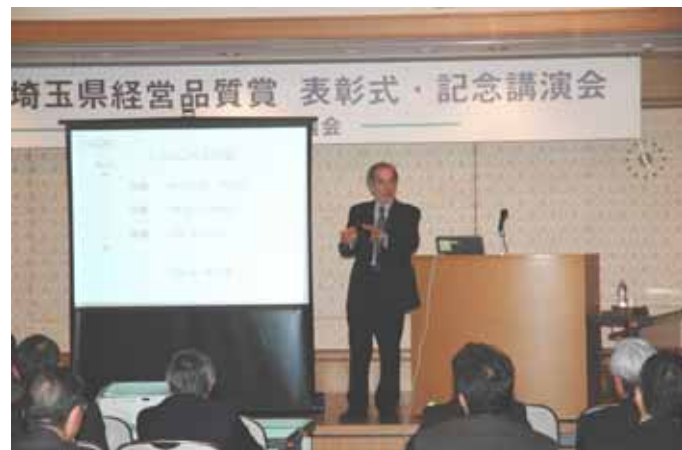
賢くなるマネジメントの全体プロセス



のためには全体が一覧的に見えることが特に重要となる。そのためには見晴らしの良さ・見通しの良さが重要なポイントとなる。

第三の自在連結では、フレキシブルなネットワーク・コラボレーションによりより高いレベルの価値向上を目指すことが重要となる。自在の組織編成により迅速かつ高い問題解決力を発揮していくことが重要となる。

第四の仮説実験では、結果オーライでは価値ある学習ができない。失敗から学ぶことができない。仮説のないマネジメントでは組織は賢くならない。自前の仮説をもつことが重要となる。



例えばアメリカのPOSレジは、パート従業員の不正防止のために作った。しかし日本のセブンイレブンは売上をどう上げるか、そのためにパート従業員でも自ら考えるPOSレジを作り、大成功した。しかも作った仕組みを徹底して活用するようにした。そうした仮説設定能力と検証に向けた強い意思こそが成功の分岐点であったといえる。

こうした4つのプロセスを確実に回し、継続的に知的能力をスパイラル的に向上させていく「賢くなるマネジメント」こそが重要になる。

3. 賢くなるマネジメントの基礎

賢くなるマネジメントを実践していくには、特に次の二つが重要となる。

賢くなるマネジメントの基盤(1)

深い問いと発問能力

・ 解は問いを巡って生まれる

Question&Answer

・ 3つの問い

KnowWhy KnowWhat KnowHow

“Management by Good Question”

一つ目は、Question&Answer、最も重要なことは何が本質的な課題であるかを問う力、すなわち質問力である。特に次の3つの質問力が重要である。

- ・ Know Why (我々の存在意義は何か、何のために存在するのか)
- ・ Know What (問題の本質は何か)
- ・ Know How (いかにしてその問題を解決すべきか)

賢くなるマネジメントの基盤(2)

VISIONとVALUE -

・ VISION = 未来に対する問い

未実現の意思、コミットメント

・ VALUE = 価値前提の明確化

日常の行動原則、正当化基準

二つ目は、Vision & Value、組織構成員全体で共有する優れた価値観こそが自律的組織、継続的な成長実現のための重要な基盤となる。

- ・ Vision : 将来どうなりたいのかという未来に対する思い、それを実現させようとする強い意思とコミットメントが重要になる。
- ・ Value : これらの実現のために何を大事にするのか、何をもとに行動するのか、すなわち行動基準、価値基準を明確にすることが自律的組織が機能するために重要なポイントとなる。

4. 経営品質向上プログラムに求められる3条件

コスト指向では、消耗戦に陥りいつまで待っても企業価値は向上しない。また競争力も向上しない。これからは次の3つの条件が求められる。

- ・ 革新を実現していくための強い使命感、確固たる信念
- ・ 高い付加価値を実現していくための本物を見る目、評価する眼力、すなわち美的センス
- ・ 創造性の発揮に不可欠なユーモアの精神、すなわち楽しむ心、サービス精神

これらが新しい価値を生み出していくベースになっていく。今も高い付加価値を生み出し、強い競争力を持つルイヴィトン等ローマやイタリアには精神的豊かさがある。イタリア人はいつも生活を楽しんでいる。(アセッサージャーナルより一部抜粋)

トップの集い

3月26日の表彰式に先立ち、同日12時から埼玉県経営品質取組企業トップ参加による「トップの集い」を開催しました。当日は19社の参加申し込みがあり、17社のトップ（一部代理含む）が出席されました。

当日のプログラムは、昼食後、阿部代表幹事の挨拶から始まり、矢内運営委員長の現状報告の後、斉之平副代表幹事の司会進行で活発な議論が進められました。

議事内容としては、全員に現在の取り組み状況を語ってもらうことから始まり、経営品質活動に取り組んだ結果、会社の変化として以下の意見が出席者から寄せられました。

- ・社員同士の働きかけが強くなった
- ・社員が外向きな判断ができるようになった
- ・社内コミュニケーションが良くなった
- ・客観的な評価基準が参考になった
- ・部門からコラム発信するようになった
- ・改善提案、各種カード発行枚数が増えた
- ・社員満足が高まり、充実感が出てきた
- ・プロジェクトの意識の差を感じた
- ・実務との差を感じた
- ・三方良しの経営が実践できた
- ・全員が経営者の感覚を持つようになった
- ・悪い社員が去り、良い社員だけが残った
- ・社員が意見をいう環境ができた
- ・各月土曜日に勉強会を実施している
- ・誉めあう制度としてニコニコポイントを導入している
- ・パートも含めて挨拶ができるようになった
- ・日報が思った事から感じたことを書くようになった



共通要素として、社員満足、仕入先満足、顧客満足が大切であり、これらを高めて、全員参画経営が必要との認識で一致しました。また新年度は知事賞を受審したいとの要請も新たに数社から寄せられました。最後に吉田副代表幹事の挨拶で閉会となりました。

初めての試みでありましたが、やはりトップの情報交換の必要性は出席者全員認識しており、定例開催を望む声が多数ありました。

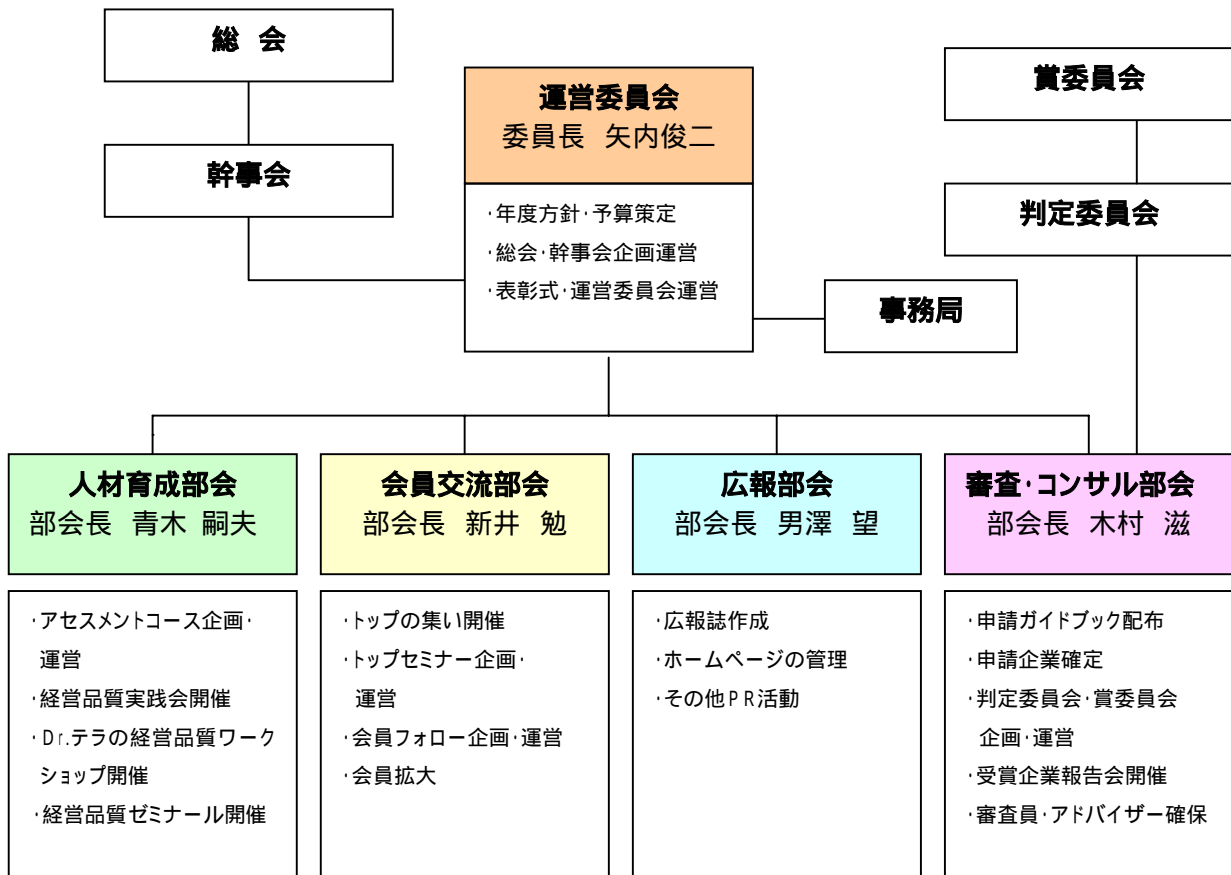
次回は9月末頃に平成20年度受審企業の新メンバーも含めて開催する予定です。

出席企業一覧（順不同）

ホッカイエムアイシー株式会社、株式会社イピサ、三州製菓株式会社、武蔵野サービス株式会社
株式会社八洲電業社、武州瓦斯株式会社、株式会社ハーヴィインターナショナル、株式会社アイライフ
株式会社テルミ、三矢精工株式会社、賛光精機株式会社、株式会社タカヤマ、株式会社大和不動産
株式会社ピージーシステム、株式会社ホウユウ、飯能ケーブルテレビ株式会社、税理士法人山田会計

いよいよ 2008 年度がスタートします。われわれ運営委員一同、会員企業の皆様に新たな気持ちで経営改革のお役に立てるよう今年度も頑張っていきたいと思えます。
平成 20 年度の組織案と実施事業についてご紹介させていただきます。

平成 20 年度運営委員組織・事業内容案



人材育成部会では、新年度新たに アセッサーコース の開催、また新規コースとして、受審企業を対象とした 経営品質実践会 、旧ワークショップを拡充した Dr.テラの経営品質ワークショップ 、及び運営委員、会員企業を対象にした 経営品質ゼミナール 開催を計画しています。

会員交流部会では、新年度 トップの集いの企画 及び トップセミナー を所沢、県北、東部地区での開催、さらには 新規会員の獲得 を計画しています。

広報部会では、新年度 広報紙の年 4 回の発行 、それに伴う情報の充実を図るとともに ホームページのタイムリーな更新 を徹底することで、知名度向上を図っていく計画です。

審査・コンサル部会では、新年度新たな 申請ガイドブックの策定 、申請企業の受付・確定 及び 判定委員会、賞委員会の企画・運営 、 受賞企業報告会 を計画しています。

医療法人誠昇会 北本共済病院

2006 年度埼玉県経営品質協議会推進賞受賞

北本共済病院は、1984 年「一人でも多くの病める人を助けたい」という思いから、地域の救急医療を中心にスタートしました。

しかし現在、人々の医療や健康に対する期待は開業当初とは大きく変わってきました。

そんな皆様の期待に応えるべく、高血圧、糖尿病、高脂血症、肝疾患などの生活習慣病の早期治療、指導により、クオリティの高い生活を送れるよう予防医学に力を入れています。また、消化器病についても、高機能機器を使用し、診断から治療までを一貫して行うなど医療の向上に努めています。

2002 年には、同じ悩みをかかえている患者様同士の親睦を深め苦痛のない糖尿病ライフを送っていただこうと、患者様自身が運営する糖尿病友の会『うらら』が発足しました。

2004 年には(財)医療機能評価機構で一般病院 A と認定されています。

2007 年、認知症改善の学習療法を行う『いきいき健康学校』を始めました。

北本共済病院は、「すべての人々の健康と幸せを追求する」病院です。



経営品質に取り組むきっかけは？

「医療を通じて人々の健康を守り、地域社会に貢献する」という医療理念、「患者様中心の医療」「診断から社会復帰まで責任を持った医療」「地域社会の健康と福祉への貢献」「医療品質の向上」という創業者精神(経営哲学)を、専門職の垣根を越えて全職員が実践できるようにしたいと考えて経営品質に取り組みました。

◆ 現在どのような取り組みをされていますか？

組織プロフィールを作成し、当院の強み・弱みを明らかにすることが出来ました。

毎日朝礼では医療理念を唱和、昼休みには院長と職員が昼食をともにしてコミュニケーションを深めていくことにより、理念の定着に努めています。



編集後記

◆ 会社概要

代表者： 理事長・院長 竹並 麗

所在地： 埼玉県北本市下石戸下 511-1

設立： 1984 年 6 月

事業： 病院(消化器科・内科・外科・脳神経外科・整形外科・泌尿器科・肛門科・循環器科・麻酔科・放射線科・リハビリテーション科・健康診断)

ベット数： 61 床

事業所： プラムの里診療所(眼科・内科・在宅支援診療所)、カントリーハーベスト北本(介護老人保健施設)

会員の皆様、SQA 会報第 4 号をお届けいたします。2007 年度の埼玉県経営品質賞の審査並びに表彰式が無事に終了いたしました。受賞された企業の皆様、本当におめでとうございます。

埼玉県経営品質協議会が創設されて 5 年を迎え、初の知事賞受賞企業が誕生しました。また奨励賞 2 社、推進賞 5 社と多くの会社が表彰されたのも今年度の特徴の一つです。

これも、受審された企業の皆様の熱心な経営品質活動の成果であると運営委員一同感激しています。今回受賞された企業の成果発表である報告会は、

5 月 15 日に開催されます。是非多数の方にご出席いただければと思います。

また、表彰式に先立ち、経営品質活動に取り組みされている企業のトップの集いを初めて開催させていただきました。こちらも多くの方にご出席いただき活発な議論を展開していただきました。

さて、すでに 2008 年度がスタートしています。運営委員一同、昨年以上の成果を期待し、今年度も会員企業の皆様のご支援にあたる所存です。本年度もよろしくごお願い申し上げます。