



..... CONTENTS

- 『トップの集い (経営懇話会)』 開催
- 『実践ベンチマーキング in 大阪』 開催
- 『アセスメントコース』 開催
- 『顧客価値経営セミナー』 開催

11月28日(火) 開催 トップの集い (経営懇談会) — さいたま —



▲日本全薬工業株式会社 代表取締役社長、高野 恵一 氏。



▲森尾常務と社員 5 名も参加されました。

11月28日(火)午後開催された第11回「トップの集い(経営懇話会)」には、2016年度日本経営品質賞受賞企業である日本全薬工業株式会社(ゼノアック)の高野恵一社長をお招きし、「ゼノアックが目指す『価値創造』経営について」というテーマで約2時間ご講演いただきました。ゼノアックは福島県郡山市に本社、本社工場を置き動物用医薬品製造・販売を主業務とする御会社であり、動物用医薬品製造会社の中では唯一直販(社員が畜産業者、動物病院等に直接販売する)を主体とする会社です。全国に35カ所の直販拠点を持ち、拠点の営業担当者はお客様に課題解決型営業で日々向き合っています。社是を基に1年以上かけて2001年に創り上げた経営理念は下記の通りです。

- (私たちの社会的使命) 動物が人間にもたらす恵みを豊かにする
- その動物のためになること
- 私たちは、常に動物の価値を高め、社会の幸せに貢献します。

- (6つの心の共有物) 企業家精神、感謝と真心、治産業業順正法、プロフェッショナルの追求、多彩な個性の尊重

当時、経営理念の実現に向けてコンサルティング会社から数々の革新提言を受けていたのですが、なかなかうまくいかなかったそうです。そのような中で経営品質との出会いは2008年、自分達で考え抜いて経営革新を引き起こしていくセルフアセスメントは自社の社風にぴったり合っていたようで、ここから変革が始まりました。毎年全社でセルフアセスメントを実施。2012年には経営革新賞を受賞したのですが、審査員からは「社員の意識にバラツキがある」との指摘を受けたそうです。そこから全部署でセルフアセスメントを行うようになり、それを契機に価値の共有が一気に進み、今回の受賞につながりました。講演後、「セルフアセスメント実施の工夫は」との質問に対し、「最初は自組織で重要なカテゴリについてまずは話し合ってみることから始めるのが当社流です」とのお答えが印象的でした。

『実践ベンチマーキング in 大阪』開催 — 大阪 —

1. 株式会社ワン・ダイニング (2013年度 日本経営品質賞受賞 大規模部門)



▲代表取締役社長、高橋 淳氏。

お客様の人生に、2時間の幸せを

テーブルオーダー食べ放題の焼肉としゃぶしゃぶレストランを、西日本全域で117店舗展開する株式会社ワン・ダイニング(以下OD)。今回は大阪ミナミのオフィス街にある本社へお邪魔し、高橋 淳社長より創業からの変遷や現在の組織経営への取り組み等、お伺いする大変貴重な機会をいただきました。

創業以来ODは経営理念の「価値のある経営」を軸とし、全ての関わる人から必要とされる会社となることを目指しています。

ODは創業時の鯨肉小売店から、様々な環境変化への対応を余儀なくされた歴史がありました。中でも最大の危機となった15年前のBSE問題発生時、他店と同様に客足減少に苦悩。「本当に必要とされる店とは何か」と経営理念に帰り、一見効率の悪い高級店並の肉の店内カットや、食べ放題にも関わらずテーブルから料理を追加注文できるテーブルオーダーバイキングを実現する事で、より質の高い独自の価値を築いていきました。

BSE問題が落ち着いた頃に社

長交代、トップダウン経営からチーム力重視の組織経営へ転換を図ります。

そして経営理念を7,000名超のアルバイト社員にまで浸透させるため、より分かり易くしました。それは全ての関係者の幸福価値創造、すなわち、

- (1) 顧客：2時間の幸せ
- (2) 従業員：働きがいと働きやすさ
- (3) 社会：地域社会の活性化
- (4) 取引先：共に成長

です。

さらに高橋社長はトップリーダーとしての重要な役割として、チーム・ワンダイニングとしての価値観・目標を全従業員に伝える事と考え、面談やITを利用した様々な形のトップコミュニケーションを仕組み化し、実践しています。

そして従業員の働きがいと働きやすさの向上がなければ人が育つ組織への進化はないと考え、従業員への取り組みに注力しました。法令遵守徹底と待遇UPにより従業員の働きやすさ向上、アルバイトへの月次面談や気づきプログラム、更にはアルバイトがアルバイトを育てる仕組みの導入により、全従業員の働き甲斐を高めていることを学びました。

活発な質疑応答の後、ODのしゃぶしゃぶレストランにて「2時間の幸せ」を体感し、充実したベンチマークを終了しました。



▲参加者全員で記念撮影。左端は櫻井 真好執行委員。

2. 株式会社スーパーホテル (2009年度 日本経営品質賞受賞 中小規模部門) (2015年度 日本経営品質賞受賞 大規模部門)



▲スーパーホテル Lohas 四つ橋線・本町24号フロント。

ベンチマーキングの2日目は、株式会社スーパーホテル様を訪問しました。貴重な時間を割いていただき、山本会長から直接お話を聞くことができました。

前日に宿泊させていただき、サービスを実感してからの講演だったので、納得感のあるお話でした。「五感で感じるロハス」「環境を守るロハス」「ひとを元気にするロハス」というコンセプトの下、お客様が快適かつ健康的に過ごせるよう、さまざまな取り組みを行っていました。「ロハス」とは、“Lifestyles Of Health And Sustainability”の略で、人間の健康と環境の保護を最優先に、持続可能な社会のあり方を追い求める、新時代のライフスタイルのこと。「安心、清潔、ぐっすり眠れる」に特化したビジネスモデルを軸に、宿泊客にうれしいサービスや「ロハス」の追求には妥協しない、という姿勢が貫かれていました。

「五感で感じるロハス」では、「1日を元気にスタートしていただきたい」という思いが込められた無料健康朝食や、お客様の目を癒すために、フロントロビーの壁面を鮮やかな緑で覆うなどの取り組みを行っていました。

普段、野菜をほとんど摂らない私にとって、野菜ソムリエレクトの「有機JAS認定野菜」



▲ビジネスホテルに女性限定のアメニティが。

で作ったサラダは、とてもありがたかったです。

「環境を守るロハス」では、天然素材を使用し、人にも地球にも優しい客室づくりや、「エコチェックインシステム」で紙資源の使用量も削減するなど、業界唯一の「エコ・ファースト」認定企業として環境負荷軽減に努めていました。

「ひとを元気にするロハス」では、ぐっすりコーナーの「ヒノキチップ入り枕」「天然温泉」「健康イオン水」のサービスで、宿泊客を元気にする取り組みを伺いました。さらに、従業員に対して、「自律型感動人間」の育成、「スター制度」、「スーパーホテルグランプリ」などを行い、従業員満足度とサービスの向上を実践していました。

さらに普段立ち入ることができない施設まで見せていただき、とても贅沢なベンチマーキングでした。



▲取締役会長 山本 梁介氏と、松井 亜紀子 経営品質課長。

2017 アセスメントコース 開催 — さいたま —



▲ワングループのため、講師との対話が面白い。

11月7日(火)、8日(水)大宮ソニックシティで行われた「経営品質アセスメントコース A-1 基礎編」の研修に参加しまし

た。研修では道添順一氏に講師をして頂きました。

1日目は、「①経営品質の向上」「②対話の基本」を学び、続いてねぎしフードサービス様の組織プロフィールを基に「③組織プロフィールの構造・知識」と「④戦略分析」を講義とグループディスカッションを交えながら学びました。

2日目は、フォーエバーパートナーの組織プロフィールを基に「⑤組織プロフィールの戦略分析」を個人演習とグループ演習で行い、午後は「⑥経営品質のフレームワーク」でカテゴリの概要を学び、その後「⑦評価の視点・実行計画」を学びました。

2日間で組織プロフィールの構造とカテゴリの概要を学ぶ事ができ、頭を悩ませる事が多くありましたが、講師の道添氏のファシリテーターにより、最後は頭をスッキリさせて帰宅する事が出来ました。本当にありがとうございました。

顧客価値経営セミナー 開催 — さいたま —



▲ゲスト講師のやぐち戦略人財研究所、谷口 弘之 所長。

「量を追いかける効率重視の経営」から「顧客価値を追求する経営」への転換を目的にした「顧客価値経営セミナー」が、5月17日から4回シリーズで開催されました。寺沢俊哉氏をファシリテーターに、経験豊富なゲスト講師から大変わかり易い講義と、参加者の皆さんとの活発な意見交換や質疑が行われました。

第1回は「お客様の立場で考える」をテーマに、成功・失敗事例を交えてお客様の立場に立つ顧客本位の発想について、第2回では「独自性を発揮する」をテーマに、具体的な企業事例をもとに他社に模倣されない独自性をもった



▲受講生者同士の対話セッション。

創造的な組織について学びました。第3回は「人を活かす」をテーマに、問いかけなどの人材を育てるコツ、風通しの良い組織風土について、第4回では「現場力を育てる」をテーマに、事業の基幹プロセスの戦略を具現化する現場の力の重要性と、足腰の強い企業になるためのポイントについて学びました。

各回とも参加者から、「事例が具体的で自社の改善に参考になった」、「良い会社になるためのヒントがもたらされた」などの感想が寄せられ、参加者の皆さんにとって大変有意義なセミナーになったようです。