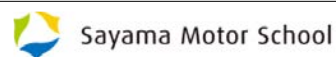


# 2021年度 埼玉県経営品質賞 優秀賞 受賞報告

狭山モータースクール株式会社  
代表取締役 町田 渉

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの思い出を創ろう



1

## 会社概要

会社名	狭山モータースクール株式会社
所在地	狭山市南入曽914-10
設立年月	昭和39年4月（創立58周年）
資本金	1,000万円
従業員数	56名 内 教習指導員26名
教習車種	普通自動車（個別指導制）・普通自動二輪車・大型自動二輪車・高齢者講習
受賞・表彰等	平成26年 埼玉県経営品質賞 推進賞受賞 平成29年 経済産業省主催「攻めのIT経営中小企業百選2017」選出 平成30年 埼玉県経営品質賞 奨励賞受賞 令和4年 埼玉県経営品質賞 優秀賞受賞



日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの思い出を創ろう



2

## 本日の内容

1. 経営品質に取り組んだきっかけとその展開
2. フィードバックレポートで評価された弊社の強み
3. どのように顧客価値を高度化してきたか
4. 経営品質を活用することで得られた効果

## 1. 経営品質に取り組んだきっかけとその展開



# 1. 経営品質に取り組んだきっかけとその展開

経営 ビジョン	教習生が笑顔になることに、社員が笑顔になる教習所になる教習所 地域で一番 笑顔と安心をお届けする教習所を目指す
顧客の 定義	初めてのことに挑戦する人
提供価値	個客の事前期待と変化するニーズに柔軟に対応する

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの思い出を創ろう



Sayama Motor School

# 2. FBレポートで評価された弊社の強み

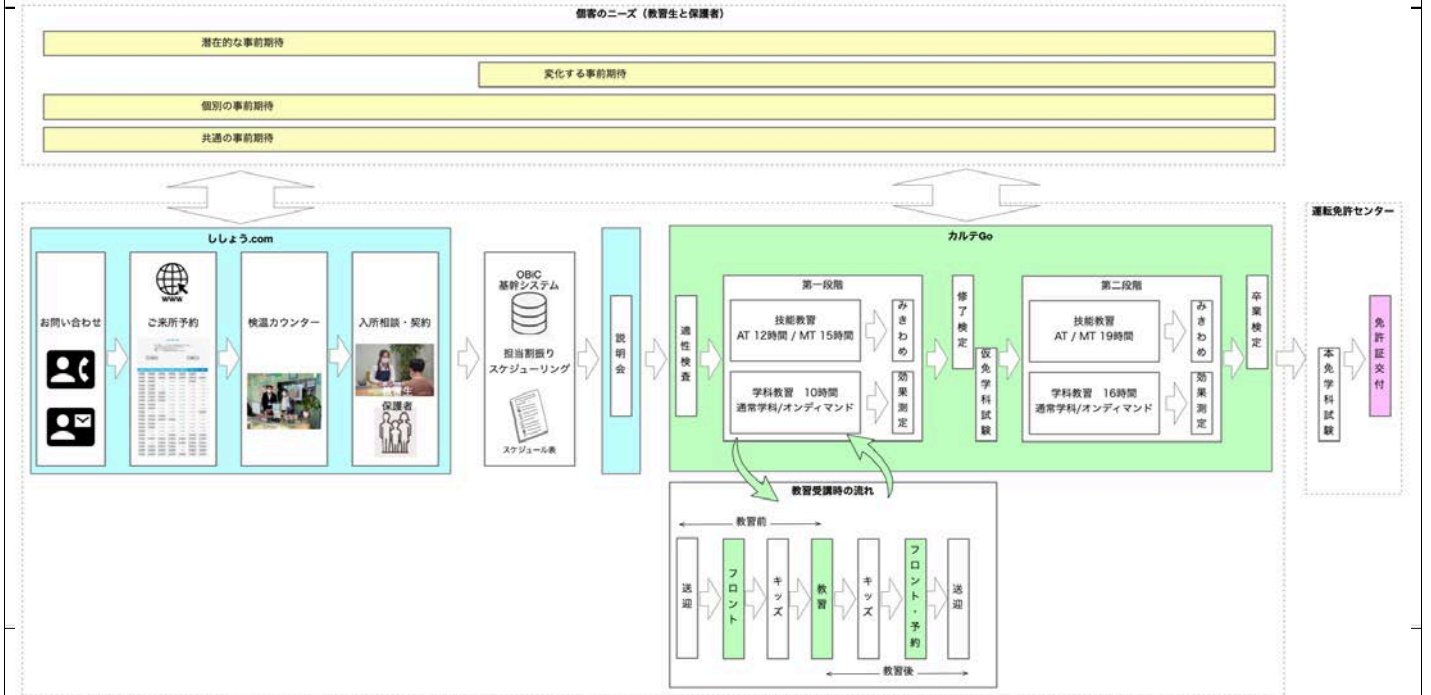
- ① 個客の事前期待ニーズと変化するニーズに柔軟に対応することを、社内の関係者に隅々まで浸透を図っている
- ② 満足につながる価値創造プロセスの改善が回る仕組みを構築
- ③ 基幹システムとキャッシュフロー経営の連動が図られ、顧客視点での設備投資が常になされる仕組みが構築されている

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの思い出を創ろう



Sayama Motor School

# ① ニーズへの柔軟な対応が、社内の隅々へ浸透



7

# ① ニーズへの柔軟な対応が、社内の隅々へ浸透

予約状況

時間	内容	担当
7:30		
8:00		
8:30		フロント
9:00		フロント
9:30		
10:00	特付 1h/15 普通二輪	バス
10:30		
11:00		フロント
11:30		
12:00		小泉
12:30		
13:00	7hPU5 普通二輪	バス
13:30		

本日の予定  
 (タップすると、詳細が拡大表示されます)

9:30	高齢者講習	12名
9:45	仮免	2名
12:30	高齢者講習	12名
14:30	高齢者講習	12名

今日の技能  
 担当教習生  
 新着コメント  
 今日の二輪  
 二輪の教習生  
 効果測定通知  
 日報  
 業務連絡

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの想い出を創ろう



## ② 価値創造プロセスの改善が回る仕組み

事前期待の把握 → 変化するニーズの把握 → 満足度の把握し  
 しょう.com 教習カルテ Webアンケート



日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの想い出を創ろう



## ③ 顧客視点での設備投資が常にできる体制

入所売上分析：入所人数・プラン単価  
 稼働売上分析：稼働生産性・時間単価  
 計画経費・ウォッチ経費・維持経費

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの想い出を創ろう



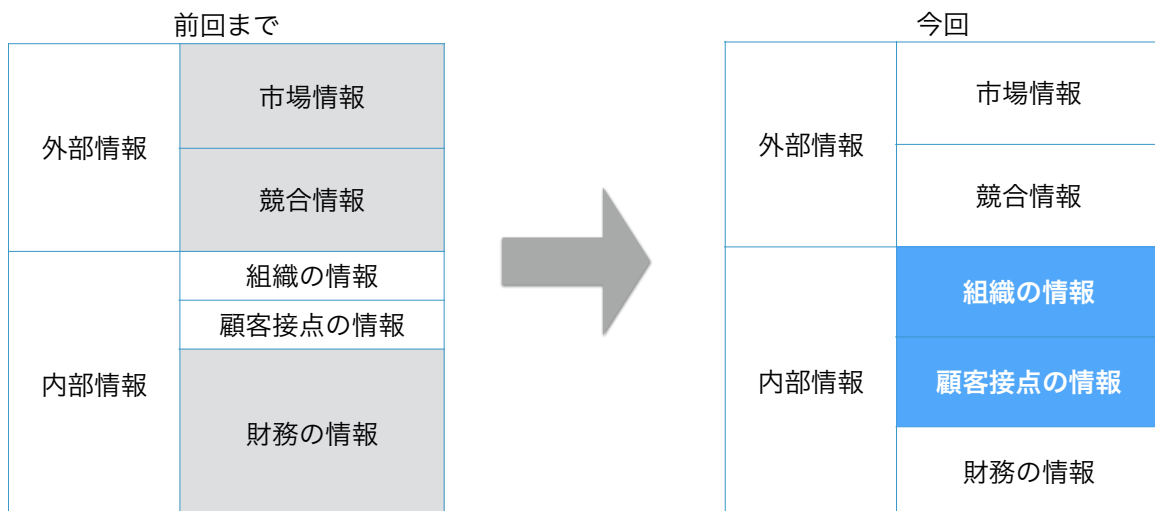
### ③ 顧客視点での設備投資が常にできる体制



11

## 3. どのように顧客価値を高度化してきたか

### 4年間の活動の基本テーマ



12

### 3. どのように顧客価値を高度化してきたか

	前回	今回
リーダーシップ	C+	
社会的責任	B+	
戦略	C+	
組織能力	B+	
顧客理解	B+	
価値提供	B+	

	前回	今回
リーダーシップと社会的責任の結果	B-	
組織能力の結果	B-	
顧客・市場への価値創造プロセスの結果	C+	
事業成果	B-	
振り返りと学習	C+	

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの想い出を創ろう

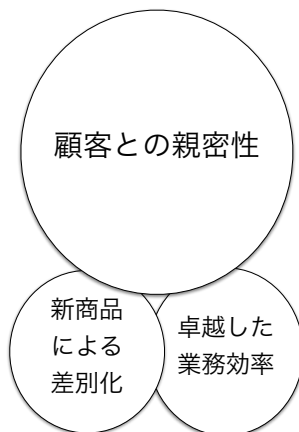


### 3. どのように顧客価値を高度化してきたか

①戦略を絞る

②組織づくり

③サービスの体系化



全社挨拶研修  
↓  
部門を超えた相互理解

各組織・社員に蓄積されたノウハウを  
システム化

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの想い出を創ろう



### 3. どのように顧客価値を高度化してきたか

	前回	今回
リーダーシップ	C+	B+
社会的責任	B+	B+
戦略	C+	B-
組織能力	B+	B+
顧客理解	B+	A-
価値提供	B+	A-

	前回	今回
リーダーシップと社会的責任の結果	B-	B+
組織能力の結果	B-	B-
顧客・市場への価値創造プロセスの結果	C+	B-
事業成果	B-	A-
振り返りと学習	C+	B-

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの想い出を創ろう



Sayama Motor School

### 4. 経営品質を活用することで得られた効果

- ① 自社の強みの再認識
- ② 曖昧な理想的な姿が、より明確な理想的な姿に
- ③ PDCAからPDCLへ

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの想い出を創ろう



Sayama Motor School



ご清聴ありがとうございました

日本一、心地よいお節介に溢れる教習所になろう 教習生に56通りの思い出を創ろう



Sayama Motor School