

SQA会報

2013年
8月
No.19

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 : sqa@r6.dion.ne.jp

CONTENTS

- SQA10周年式典 記念講演会・パーティー開催
- 2014年度通常総会開催
- 2013年度埼玉県経営品質賞 受賞企業表彰式・報告会
- 会員企業の紹介
- Dr.テラの初めての経営品質 -第1回-
- SQA通信

SQA10周年式典 記念講演会・パーティー開催 -浦和-



5月20日(月)浦和ロイヤルパインズホテルにて埼玉経営品質協議会10周年式典を開催しました。式典は、(株)ヴィジョナリー・ジャパン代表取締役 鎌田洋氏による講演と上田埼玉県知事をはじめ設立・運営に尽力された歴代役員を招いてのパーティーで、これまでの10年を振り返ると同時に会員企業の皆様方の交流・親睦を深めました。

写真:

ホテル内ゴールドルームでの盛大なパーティー

10周年記念講演

驚異的なリピート率 98%を実現しているディズニーリゾート、そのスタッフを教育された鎌田氏の講演を簡単にご紹介します。

「ディズニーリゾートに学ぶ人づくり

企業価値を高めるCS向上のヒント」



(株)大和不動産
代表取締役会長
小山福松 新代表幹事
の開会挨拶



埼玉大学学長
上井喜彦 賞委員長
による乾杯のご発声



上田清司埼玉県知事
より10周年に向けての
メッセージ



(株)ヴィジョナリー・
ジャパン
代表取締役 鎌田洋氏

鎌田氏は、1982年(株)オリエンタルランドに入社され、カスタディアル(清掃部門)初代ナイトカスタディアル・トレーナー兼エリアスーパーバイザー、その後ディズニー・ユニバーシティ(教育部門)の教育部長代理としてオリエンタルランド全スタッフの指導、育成に尽力されました。1999年に(株)ヴィジ

ヨナリー・ジャパンを設立し、理念・ビジョンに関する研修やセミナー等多方面でご活躍されています。

講演で話された**CS 成功企業の要素**は、

1. 【理念・哲学を伝える】(ミッション)
ミッションをフロントラインにまで理解させる。
2. 【仕組みを整える】(システム)
ミッションが浸透するシステムを考える。
3. 【絵に描いた餅には終わらせない】(行動)
ミッションをより具体化させるように努力する。
4. 【プライドの換気】(結果)
自分達のサービスや組織に誇りが持てる。
5. 【真のニーズを読み取る】(ニーズ再検証)
潜在的な“want”を察知し、提案する。
6. 【個人の自立を促す】(個々人主体性)
個々人が主体性を発揮する文化

の6つでした。

講演で鎌田氏より、いくつかのディズニーの名言を紹介していただきました。どれも理念に基づいた顧客満足を実現する意志を感じるものばかりです。その中で講演内容に最も沿ったものは、

「与えることは最高の喜びなのだ。

他人の喜びを運ぶ人は、それによって、自身自身の喜びと満足を得る。」

— ウォルト・ディズニー —

であったと思います。

今回の講演内容は、鎌田氏の次の著書にまとめられています。小学校の副読本にも選定されているようです。

- ・ディズニー ありがとうの神様が教えてくれたこと
 - ・ディズニー サービスの神様が教えてくれたこと
 - ・ディズニー そうじの神様が教えてくれたこと
- 共にソフトバンククリエイティブ(株)より出版されています。

2014 年度通常総会開催 -浦和-

4月23日(火)の幹事会を経て5月20日(月)の総会にて昨年度の事業報告と今年度の事業計画を会員の皆様に新井運営委員長よりご説明し、全議案について承認されました。今年度の新プログラムとして、企業を革新していくための経営幹部・推進者の育成を目的に、

- 1、経営品質実践ゼミ(会員対象) 全6回開催
- 2、ヘルスケア経営品質向上塾
(県内の医療機関を対象) 全5回開催

企業の革新活動を支援する目的で

- 3、入門ベンチマークコース(出前講座)

を計画しました。詳細は「2013 年度経営品質向上プログラム」のご案内をご覧ください。

2013 年度埼玉県経営品質賞 受賞企業表彰式・報告会 -浦和-

5月20日の通常総会后、昨年度の埼玉経営品質受賞企業の表彰式・報告会が行われ3社が表彰されました。知事賞受賞の(株)タカヤマ代表取締役社長齊藤吉信氏に、埼玉県産業労働部の山中部長より表彰状・トロフィーが贈呈されました。表彰後、経営品質の取組みが各社より報告され、それぞれ理念に基づいた特徴のある取組みにより高い成果を発揮していることが判りました。

知事賞 株式会社タカヤマ (所沢市)

創業：1958年1月

業種：廃棄物処理及びリサイクル業

代表取締役社長：齊藤吉信氏



推進賞 昭和工業株式会社 (川越市)

創業：1967年9月

業種：建設業

代表取締役社長：石井成人氏



優秀賞 賛光精機株式会社 (本庄市)

創業：1964年1月

業種：一般機械部品製造業

代表取締役社長：清水洋氏

会員企業のご紹介



「我が社の理念」

社員という名の家族の物心両面の幸せを追求すると共に財産管理業の発展に貢献し、環境にやさしい企業を目指します。

弊社は埼玉県を中心に、資産運用コンサルティングおよび土地活用の企画立案から建築、リフォーム、賃貸仲介、売買仲介、建物維持管理及び24時間緊急対応などを一貫して行う独自のスタイルでこれまで数々の物件を手掛け、管理物件総数は8300戸までになりました。

弊社の事業ドメインを「財産管理業」と位置づけ、不動産業がベースではありますが、より上位の概念として、お客様の不動産を中心とした財産を総合的に管理するビジネスであり、総合不動産ソリューション企業として事業を展開しております。

弊社は会社の規模や売上を追い求めるのではなく、サービスにおいてお客様重視、品性の高い会社・ビジネスを目指しております。

「オーナー様とは生涯にわたってお付き合いしていく覚悟があるから、決して建てっ放し、売りっ放し、貸しっ放しにはせず、入居者の方に対しては、弊社が

株式会社 テルミ

代表者： 代表取締役 高田 龍美
会社所在地： さいたま市見沼区東大宮 5-35-10
設立： 昭和 62 年 2 月
資本金： 1 億円
事業： 総合不動産業

管理する物件に住んでいただいている間は、快適に安全に暮らしていただくためにどういう管理をすればよいかということをとことん徹底しながら追求している」のが弊社の強みです。

上司から言われて動くのではなく、社員一人一人が会社の方針をしっかりと理解した上で、お客様一人一人が幸せになって頂けるように、社員が自分の意思で行動できるような人材育成を心がけています。

「社員という名の家族の物心両面の幸せを追求する」と謳っているのは、社員が成長し自分を含めた全ての人に幸せになってもらうことが、我々が存在する価値だと思っております。

これからも「地域密着」の強みを活かし、サービス品質の向上を目指し、お客様満足の追求、地域になくてはならない会社になるために、社員一丸となって社会に貢献していきます。

「わたしたちの会社」 “日本中の学校給食に最高をお届けする” 株式会社 ピアット

代表者： 横田 真太郎
会社所在地： 埼玉県戸田市笹目 1-41-4
設立： 昭和 57 年 4 月
資本金： 9,500 万円
事業： 食品卸業

株式会社ピアットは、学校給食の食材を日本全国にお届けしている会社です。

昨今では食の安全に関する話題が身近な問題として取り上げられておりますが、学校給食では常に安全・安心がキーワードとなっております。そのような環境の中で、ピアットでは「学校給食に最高を届ける」をテーマに取り組んでおります。最高とは、何も高い食材を使う事ではなく、「ピアットさん、今日の食材美味しかったよ！ありがとう」と言ってもらえる事と考えております。そして、日本の食文化（郷土料理、行事食など）、世界の食文化を「伝える」をテーマに日々営業活動に取り組んでおります。

例えば、皆さんは「ワッフル」という食べ物を知っていても、その歴史は知らない方が多いです。「ワッフル」は安土桃山時代に初めて日本に持ち込まれました。その後の日本ではある食べ物に姿を変えて日本の

食文化に溶け込んでいました。それは「人形焼」なんです。つまり、「人形焼」のルーツを辿ると、「ワッフル」に辿りつきます。このような事を子供たちに知ってもらいたい、伝えたいを常に考えて毎日頑張っています。

そのために、社員教育にも力を入れております。「顧客満足」という言葉は古くから言われている事ですが、私は「顧客満足」は働く社員一人一人が満足して働いて初めてこの「顧客満足」が実践されると考えます。ですからピアットの経営基本方針は、
①社員一人一人が満足して働ける会社にする
②人に喜ばれ感謝される会社にする
としております。

私が日頃、口癖としているのは、『お天道様に恥ずかしくない生き方をしよう。誰も見ていないと思っても必ずお天道様は見ている。そして、因果応報。良い行いをすれば良い事が、悪い行いをすれば悪い事が必ず返ってくる』です。社員教育というのは非常に時間が掛かる事と認識しております。常に口に出して言い続ける事が肝心かと思えます。自分自身もまだまだ勉強の身です。共に成長し合える会社作りを目指しております。そのためにも経営品質協議会から多くの事が学べればと思えます。

Dr.テラのはじめての経営品質

第1回「顧客本位」の深い意味

こんにちは！「Dr.テラのはじめての経営品質」へようこそ。このコーナーでは、全4回にわたり、はじめて経営品質のことを学ぶ方、あるいは、もう一度、基本から学びたいと思っている方のために、Dr.テラこと寺沢俊哉が、その本質を懇切丁寧に解説していきます。

第1回は「顧客本位の深い意味」についてです。

経営品質の話では、よく「顧客本位」が大切だと言います。さてその意味は？

「顧客満足」や「顧客第一」とは違うのでしょうか。

はい。まったく違います。

「お客様のために」とも違いますし、ましてや、「お客様は神様」なんてことは言っていません。

しっかり聴いてください。

「お客様のために」という言葉の主語は、「私」（自分、当社）ですね。「私は、お客様のためにしているんだ！」といっても、本当は、お客様は望んでいないかもしれない。そんなことは、ありがた迷惑。ピントはずれかもしれません。

もちろん、お客様の事を思う気持ちは大切です。

では、どうすべきなのか。

必要なのは「お客様のために」の前に、「もし、〇〇さんだったらどう思うだろうか」というように「お客様（相手）の立場にたつ」ことです。

これが「顧客本位」の真髄です。

友人や後輩から、悩みを相談されたときのことを思い浮かべてください。

私たちは、つい「何が原因なのだろう」「どうすべきなのだろう」（以上、課題思考）と考えたり、「この人はどんな人なのだろう」と思ったりします。

これらは「顧客本位」ではありません。

「この人はどんな人なのだろう」という問いは、相手に気を配ってはいますが、あくまで外側から、自分の視点からみえています。

そうではなくて、「〇〇さんからは、この状況がどう見えているのだろうか。〇〇さんはどう感じているのだろうか」という気持ちで接することができるか、これが「顧客本位」の思考です。

あなたの会社では「顧客本位」が根付いているでしょうか。

Dr.テラこと 寺沢俊哉氏 の紹介

- ・ 公益財団法人日本生産性本部
主席経営コンサルサルト
- ・ 経営品質賞判定委員（埼玉県・徳島県）
- ・ 経営コンサルタントとして、約200社のコンサルティング、延べ1万人を超える研修を実施
- ・ ホームページ「テラメディア」 <http://teras.jp/>にて経営品質に関連する情報提供をしています。

SQA 通信

事務局からのお知らせ

ベンチマーキング関連の事業をご案内します！

①すぐれた経営を行う企業を実際に視察、会員交流会もあり「ベンチマーキング実践」

日時：9月25日（水）午後 ※詳細は決定次第ご案内いたします。

視察地：赤城乳業（株）（本庄市）

内容：企業視察会、飲食付参加者交流会／参加費：3千円（予定）

②すぐれた経営を行う企業の事例を映像と意見交換で学ぶ「入門ベンチマーキングコース」

日時：10月8日（火）13:30～15:30／

会場：さいたま商工会議所業務本部会議室（JR大宮駅西口徒歩5分大宮ソニックシティビル8階）／

内容：リハビリ靴・介護靴・製造販売を行う徳武産業（株）のDVD視聴と参加者意見交換／参加費：無料

忘れずにチェックを！ セミナーのパンフレットを随時発送しています。

協議会ではセミナーなど各種事業のパンフレットを会員のみなさまに随時お送りしています。経営品質協議会ホームページからもダウンロードできますので、ご確認ください。ご不明な点は事務局までお問合せを！

編集後記

富士山が世界遺産に登録されました。夏山開山のタイミングでしたので、登山ブームに拍車がかかり、この夏は大変な混雑になりそう。既に山小屋の多くが予約一杯、登山ツアーも大盛況です。これまでゴミ問題、トイレ問題など課題もありましたが、ここ数年でゴミは減少し、バイオトイレで閉山後の処理も改善されました。これからは、集中する登山者のマナーが注目されます。これまで登山口周辺の違法駐車、混雑のストレスによる口論、装備・知識不十分での入山など様々な場面を見てきました。10周年記念講演での鎌田様の講演を聞いて、改めてホスピタリティを考えさせられました。富士山が皆の憧れの場所ならば、登山者全員が気持ち良く山頂を目指す環境にしたい。富士山のストーリーディアルになりたいと思いました。

運営委員会／富士山愛好家の編集子