

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

● 2017年度埼玉県経営品質協議会事業にあたり

● 顧客価値経営フォーラム in 埼玉 —さいたま—

## 2017年度の埼玉県経営品質協議会事業にあたり



埼玉県経営品質協議会  
原 敏成 代表幹事

連日厳しい暑さが続いておりますが、会員企業の皆様におかれましては益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。

この度、平成29年度通常総会にて代表幹事をお引き受けする事になりましたと申します。小山前代表幹事におかれましては、本当に長い間、当協議会に対しご尽力を頂きました事にあらためて感謝を申し上げます。

さて、今年度の埼玉県経営品質表彰事業におきましては、新日本ビルサービス(株)が埼玉県経営品質賞優秀賞、(株)

コマムが埼玉県経営品質奨励賞、毎日興業アリーナ久喜・(株)アイオプトが埼玉県経営品質協議会推進賞を受賞されました。

また、昨年度を振り返りますと齊之平元代表幹事が渋沢栄一賞を受賞。ベンチマーキング事業では、昨年9月に2日間に渡って福井県で実施。日本経営品質賞受賞企業の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、組織風土づくりや理念の共有化について意見を交わすなど、大変充実した内容となりました。

今年度は、更に多くの企業に経営品質賞申請に意欲的に取り組んで頂けることを目指して事業の企画・運営をして参る所存でございます。引き続き当協議会事業にご支援・ご協力を賜りますよう、宜しく願い申し上げます。

## 4月25日(火) 開催 顧客価値経営フォーラム in 埼玉 —さいたま—



4月25日(火) さいたま商工会議所会館2階ホールにて、埼玉県経営品質協議会「顧客価値経営フォーラム in 埼玉」を開催しました。

表彰式では埼玉県経営品質賞優秀賞、同奨励賞がそれぞれ1社、埼玉県経営品質協議会推進賞が2社に授与された後、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ました。

続いて、2016年度日本経営品質賞を受賞した株式会社カワムラモータース 代表取締役 河村将博氏を講師に招き、『「トラブルフリーのクルマづくり」から『心温まるカーライフ

づくり』への価値転換』をテーマとして講演いただきました。

また講演終了後のトークセッションでは、パネリストとして河村氏と、埼玉県経営品質賞、埼玉県経営品質協議会推進賞受賞企業代表者にファシリテーターとして経営品質賞判定委員の寺沢俊哉氏が加わりトークセッションが行われ、大変充実した事業となりました。



▲挨拶する原代表幹事。

## 1. 2016年度 埼玉県経営品質賞 受賞企業表彰式・報告会

### 優秀賞 新日本ビルサービス株式会社

埼玉県経営品質協議会



#### ・表彰式・受賞企業報告会の感想

埼玉県経営品質優秀賞の表彰式に参加し、埼玉大学の山口学長から表彰状と記念品を授与して頂きました。当社が経営品質に取り組んで3年になりますが、組織としての成熟度が高まっていると評価を頂き大変嬉しく思います。

昨年度日本経営品質賞を受賞されたカワムラモータース河村社長の講演におかれまして組織成熟度の考え方を表現されていましたが、非常にわかりやすく理解できました。知事賞の水準となる「モデル組織で目指す姿が共有され課題が全て解決されている」状態に達するよう取り組みを推進していきたいと思えます。

#### ・今回の申請の取り組みで得られたもの

審査チームの評価レポートから、改めて当社の強みと課題を認識することができました。○競争力の源泉であるさわやか社員のやる気、○風通しの良い職場風土と業務環境の整備、○提供価値の平準化に向けた取り組み（チームFM、コールセンター、基幹システム・アルシス、週間報告書による情報共有）が強みであること、また、○不規則な勤務が常態化しやすい職場であるがゆえに、基本的なコンプライアンス遵守に対する取り組みを明確にすること、○目指す姿の実現に向けて現在不足しているコトを補うための最良の選択であるという視点で経営品質向上の施策に取り組むこと、○労働集約型に特化した業務であり、担当する人によって差が出やすいため、業務の標準化や継続的な改善への取り組みを強化すること、○目指す姿「ビジョン 30」の実現に至る具体的なシナリオを鮮明に描くことが、課題としてフィードバックいただきました。

#### ・今後の経営品質向上活動の取り組みについて

経営品質向上のため、既存のお客様に No.1 のアフターサービスをお届すること、そして社員の働き方を改善することが課題です。

○チームファシリティマネジメント、○コールセンターと基幹

システム「アルシス」の構築、○週間報告書の情報共有と創発、○仕事の5S（整理整頓）、○専任の人材採用チーム、○人材マップ、○個人面談、○社員評価を高める、といった課題に取り組み、挑戦していきます。

（新日本ビルサービス(株) コールセンター部長 古川 幸治）

### 奨励賞 株式会社コマーム

埼玉県経営品質協議会



盛大な授賞式に参加できたことたいへん光栄に感じています。優秀な他企業様の取り組みもお聴きすることができとても参考になりました。お陰様で一緒に参加した社員たちの意気も上がり、次のステップに向かって一丸となって取り組んで行こうと決意を新たにしました。

今回の申請で得られたものは、弊社の強み弱みの再確認、課題の表出等、あるべき姿に向かっての方向性を明確にすることができました。今後は「経営品質向上」と保育の質向上」を両輪と据え、本部幹部だけではなく現場チーム会議も巻き込みながら、展開することにしました。

具体的には、今期からは役員による週一回の早朝経営会議に加え、毎月一回経営戦略会議と経営品質向上会議を行うように変更しています。中期経営計画から4つの重点方針を打ち出して、年度スローガンと一緒に提示し、それを基に部門ごとにバランス・スコアカードの4つの視点から年度目標を作成して、具体的な行動内容と達成水準を決めて運用していきます。戦略策定に際しては、施設ごとの利用者アンケートや5つのカードをもとに分析検討した結果や、研究会の成果発表等で学んだ改善事例から戦略課題の振り返りを行うなど、創発型の学びを深めています。

さらには、コマームの子育て、ブランド化、保育者の地位向上に向けての取り組みが、今現在のレベルまで来ているのを確認できるような戦略計画の策定と展開を計画していくことにしています。コマーム式子育てを実現するためには、4つの幸せ・3つの保育方針等様々なメッセージを発信していますが、スタッフが日常の活動の中で意識して生かしていけるように、体系化や関連付けの明示、マニュ

アルなどツールへの落とし込み、絞り込みをし、スタッフと共に創発的にスタッフの行動指針を作る作業もはじめていきます。

これからも、創発的な経営品質向上への取り組みを全社に広げて取り組んでいこうと考えていますので益々のご助言ご指導の程よろしく申し上げます。

(株式会社コマーム 代表取締役社長 小松 君恵)



先日の表彰式に出席したとき、経営品質に取り組み始めた頃のことを思い出しました。当時は皆、時間に追われて日々の業務をこなしていくだけで精一杯で、私自身も表彰式の壇上に立たせて頂くことなど想像もしていませんでした。

組織プロフィールを作成するに当たっては、「スタッフ全員参加による、組織プロフィール作成」という点にこだわりました。その中で以下の3つの成果を得られました。

1つ目は、スタッフ間で多くのコミュニケーションがとれ、それぞれが普段中々言えないこと、思っていた事を率直に話すことで、施設の生の実情を把握する事ができました。

2つ目は、理念や方向性について、会社トップの思いをスタッフが直接聞くことで、施設の目指すべき姿や会社の考え方を再確認する事ができました。

3つ目は、施設の事やお客様の事を改めて考える機会を持つ事ができました。組織プロフィールを全員参加型で作成した事で、施設の「強み」や「弱み」、お客様の事を全員で腰を据えて考える機会を持てました。施設全体に「建前」から「本音」への雰囲気が出来たことは、私にとって最大の成果でした。

今後の取り組みについては、施設にとって重要な財産である「各スタッフのアイデア」を具体化させるための「チーム力向上」、及び具体化の経験を数多く積むための環境づくりを推進していきたいと考えております。具体的には、現在行っている様々な業務について、部署横断的なプロジェクトチームをつくり、チーム力を向上させるための取り組みを行っています。

今回の取り組みを行うに当たって、色々大変なこともありましたが、「やってよかったな」と、今、しみじみと感じて

おります。スタッフの皆さん、いつも本当にありがとう！これからもよろしく申し上げます。

また、今回、強力な後押しをして頂いた田部井会長・男澤社長、そして、今回ご指導を頂きました望月先生、改めて御礼を申し上げます。ありがとうございます。

まだ入口に立ったばかりですが、先輩企業の皆さまに、少しでも近づくことが出来る様、さらに努力をし、毎日興業アリーナ久喜の素晴らしい仲間と共に「埼玉県で一番お客様満足度の高い体育施設」を目指してまいります。

(毎日興業アリーナ久喜 館長 堀田 友幸)



今年の顧客価値経営フォーラムに於きまして埼玉県経営品質協議会の推進賞を拝受致しました。大変光栄なことであり、これから経営品質に取り組む勇気と覚悟を与えて頂いた授賞式とセミナーでした。今回、奨励賞・推進賞をお取りになられた企業様と共に、諸先輩企業の皆様が築かれたこの伝統をしっかり受け継ぎ、卓越した経営に取り組む決意を致しました。

弊社は眼科併設型眼鏡店を5店舗展開しており、技術力に焦点を絞り、どこよりも見えることにトコトン拘った眼鏡店を目指しています。そのために、他でお断りされたお客様でもじっくりお話を伺い最適な商品を提案し、その後のアフターフォローも喜びを分かち合えるまでお付き合いすることで、必要不可欠な地域密着型企业へと成長したいと日々試行錯誤しております。

そんな中、経営品質賞と出会い、そのアセスメントを具体的に聞くにつれ、弊社の理念とも合致することから、最初は興味本位でセミナーに参加しました。そこでの受賞企業様をはじめ、取り組んでいらっしゃる企業様の理想的経営内容の精緻さに魅了され、是非弊社も取り組みを開始したいと思いチャレンジすることにしました。

まず見て体感したいと思い、ベンチマークへ出掛け受賞企業様を見学しました。こだわりの経営やお客様目線の陳列、社員を大切にすることから広げるお客様満足へのアプローチなど、ハードルは高いものの取り入れたいものばかりでした。そしてアドバイザーからは、背伸びすることなく今

自信を持ってやれることから実践に移し、社員・顧客へ見える化をして、独自能力を発見していこうとの助言により、組織プロフィールの作成に取り組み、推進賞ヘントリーすることとなりました。

その後、早速取り組みを開始。月に一度開催する店長会議の時間帯を土曜の夜から火曜日の9時へと変更し、勉強会と会議の二本立てにすることで活発な意見が出るようになりました。その他現場の様々な改善については議論に

は挙がるものの、すぐにやれないことが多く、受賞企業様とのギャップに苛まれ、果たして改善できるのか躊躇するときもありましたが、この変化に共感を持つ社員が増えてきて、確かな流れが見えてきました。

この授賞式で頂いた皆様からの励ましの声を革新への起爆剤と捉え、弊社が理想とする組織になるよう現場の改善活動から取り組んでいきます。

(株式会社アイオプト 総務部長 藤木 愛)

## 2. 事例発表・トークセッション



▲記念講演でお話いただいた、株式会社カワムラモーターズ代表取締役社長の河村将博氏。

今年の顧客価値経営フォーラム in 埼玉の記念講演には、2016年度の日本経営品質賞を受賞したばかりの株式会社カワムラモーターズ代表取締役社長の河村将博氏にご登場いただきました。

カワムラモーターズは、1964年に先代が創業

し、1992年に株式会社に改組し、福井県三方郡美浜町と敦賀市にHonda Cars 2店舗を展開する新車ディーラーです。社員数28名(パート社員も含む)と歴代最少人数での受賞組織となりました。これで、「うちは社員数が少ないから日本経営品質賞は受賞できないという言い訳が効かなくなった」と周りから言われているとのこと。

自動車ディーラーとしては、トヨタビスタ高知(2002年度)、ホンダクリオ新神奈川(2004年度)、滋賀ダイハツ販売(2013年度)に次いで4番目の受賞で、福井県からの受賞組織としては、福井キャノン事務機(2006年度)、福井県民生活協同組合(2007年度)、福井県済生会病院(2012年度)に次ぐ、これも4番目の受賞です。

河村社長の経営品質向上活動の取り組みは2005年から、「申請と審査結果のフィードバックから学ぶ1年」と「学びを実践する1年」の2年サイクルで福井県経営品質賞に挑戦していきました。その結果、2007年度は奨励賞(B-レベル)、2009年度が優秀賞(B+レベル)、そして2011年度に知事賞(A-レベル)を受賞するまでに成熟度が高まりました。

社長自身がFileMakerというソフトウェアの開発技術者でもあることから、購入後のメンテナンス管理ができる

Clear Boxというシステムを開発したり、社内で情報共有できるグループウェアも作ってきたりしました。

そして、事業成果は事業戦略×組織風土だと定義付けし、風土づくりのために社歌「ONENESS」やキャラクターの「HEAT」を作って一体感を深めていきました。

ところが、知事賞の審査結果フィードバックで河村社長が自信のあった情報マネジメントのカテゴリーの評価が低かったので、理由を聞くと「社員がやりたいことをデザインしていない」との指摘。2013年に右腕だと思っていた社員が退社したこともあって、今までの取り組みがすべて社長本位であったと気づかされ、知事賞受賞までの取り組みの延長線上ではなく、経営を理念レベルから再構築することを決意したのでした。

すべての仕組みを「関係者本意」で再構築するために、更地に戻す作業から新たなスパイラルを始めていきました。決定権者への依存をなくそうと店長のいないサッカー型組織へ転換したり、支えるシステムも作り直したのでした。

そうした中で、新たな価値提供の仕組みとして「メンテパスポート」を作り上げました。今度は、職種に関係なく社員全員です。皆で作上げたからには、受注に向けて一丸となっていきや、わずか3人だけ。

これにショックを受けて考えてみたところ、「様子見の文化」や「根深い組織風土」が根底にあることに気づき、特効薬は効かないとわかったのでした。

そこで、社員主体の「本基プロジェクト(基本を本気で大切にするという趣旨)」を始めて、「朝礼改革」や「行動基準作り」、お客様向けイベントの「感動提供感謝祭」に取り組みました。

こうした活動を通じて、当社の「スパイラルアップの物語」の重要なキャストとしての役割を社員一人ひとりが果たすべく意識改革が進み、今回の受賞につながったのです。

(運営委員長 高橋 清)