

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](mailto:info@sqa-net.jp)



平成 20 年度通常総会 2008.5.15 大宮ソニックシティ

SQA 発足から 6 年目を迎えられたのは、会員の皆様をはじめ関係する方々のご支援と感謝しております。発足当時は、SQA 独自のやり方で特色をだしたいと、運営委員会で議論を重ねて 3 年位かけて構築してきました。その中で生まれたのが、埼玉独自の推進賞・奨励賞・知事賞と、レベルに応じての賞制度を設けることで挑戦しやすくしたことです。2007 年度は、推進賞 5 社・奨励賞 2 社と知事賞 1 社で知事賞は本年度初めての受賞となりました。このように年々多くの企業が挑戦するようになったのは、会員のレベルアップはもちろんのこと、経営品質向上プログラムの良さの浸透と考えます。

5 月 15 日の受賞企業報告会では 107 名の参加を頂きました。参加者へのアンケート「本日の発表は参考になりましたか」の質問に「大変参考になった」「参考になった」をあわせて 84%の方が答えられ実際に取り組みの生の声から「気づき」があって喜んで頂いたと思っています。

本年度の総会も終わり新しい事業がスタートしております。これからもベンチマーキングをして相互に学び、革新がすすむ企業が増え、埼玉の産業の発展に寄与することは、SQA の存在価値を高めるものと期待しています。

埼玉県経営品質協議会 代表幹事 阿部 忠

## CONTENTS

### 2007 年度 受賞企業報告会

武州ガス株式会社 株式会社タカヤマ

三矢精工株式会社 株式会社ピージーシステム

株式会社第一経営相談所 株式会社ハウユウ

飯能ケーブルテレビ株式会社 税理士法人山田会計

### SQA ニュース

2008 年度コース案内

講師からのメッセージ

平成 20 年度通常総会

会員企業紹介 株式会社タイホー

武州ガス株式会社 代表取締役社長 原敏成氏



このたび埼玉県経営品質賞 知事賞受賞にあたり経営品質向上の取組みについて簡単にご紹介させていただきます。

埼玉県経営品質賞 知事賞を受賞して、まだまだ不十分な部分もあると思いますが、平成15年7月から取組んできた経営品質向上活動を、あきらめずに、こつこつと改善を積み重ねてきた結果が、受賞に至ったのだと思っています。これもご支援くださった皆様のおかげと感謝しております。

弊社は、川越市、所沢市、狭山市、ふじみ野市、鶴ヶ島市、日高市、飯能市、川島町、吉見町、毛呂山町の7市3町に環境にやさしい天然ガスを供給させていただいている都市ガス会社です。経営品質に取り組んだ理由は、今までは順調にお客さまが増加するという極めて恵まれた業界でしたが、ガス事業の規

制緩和、オール電化への対応をするために経営品質の取組みを開始しました。さらに、今まで社内で様々な改善活動を実施してきましたが、その評価はどうかという疑問があり、申請をすると外部からフィードバックを得られるというのも経営品質に取り組んだ理由の1つです。

#### 【弊社がフィードバックレポートで評価された強みとして】

##### 1. 社長の強いリーダーシップ

経営品質向上委員会の設置、2012ビジョンの作成、社長も参加したセルフアセスメント、四半期ごとの社長訓示、毎週月曜日の全体朝礼、経営理念の唱和、社員との個人面談などのフォーマルなコミュニケーションや懇親会などのインフォーマルなコミュニケーションを積極的に実施したことが評価されています。

##### 2. 公益事業者としての地域社会への貢献

ボランティア清掃、武州ガス見廻り隊、ファミリーコンサート、ピーポケット無料貸し出し、地域住民受け入れ、次世代教育、災害時復旧応援、地域イベントの積極的な参加、天然ガス普及によるCO2削減、経営トップの埼玉県公安委員、埼玉県経営者協会会長等の多彩な活動を実施してきたことが評価されています。

##### 3. 複数の仕組みにより、考える社員の育成とチャレンジする組織づくり

若手社員の運営による全社員参加の「車座」、各種スキルアップ大会、ニュースシャワーの発行、研修と自己研鑽に大別される詳細な能力開発体系の整備等を実施しており、社員が自ら考えられるように指導育成をおこなっているということが評価されています。

##### 4. 顧客に安全・安心・安定を保证するプロセス

複数のガス受入れ箇所確保、古いガス管を耐震性に優れたポリエチレン管へ計画的に入替え、非安全機器の買い替え促進（特別割引制度）、ガス料金値下げ、電話・ガス漏れ24時間体制等を実施していることが評価されています。

##### 5. パートナーとの強いコラボレーション

弊社のビジネスパートナーは、顧客から見れば武州ガスそのものです。製造・供給設備、本支管工事・内管工事、舗装工事、器具販売・修理・閉開栓サービスなどの幅広い基幹業務を支えるビジネスパートナーと武州ガス協会の緊急出動訓練、スキルアップ大会等を通して、密接なコミュニケーションを確立していることが評価されています。

#### 【経営品質を活用することで得られた効果】

車座等で社員の考える機会が増加、風通しが良くなった、業務のスピードアップ、各種説明会や教育機会の充実、情報の共有化が進んだ、部署間の協力関係が強化、表彰制度の活性化、機動的なプロジェクト活動の展開、広報活動の活性化、ビジョン見直しによる基本方針の確認等があります。

#### 【今後の経営品質向上活動の取組み】

社員満足度分析・対策を行い、社員満足度の向上につなげたいと考えています。また、昨年作成した顧客対応基準をさらにレベルの高いものにしていき、お客さま満足度の向上につなげたいと考えています。

株式会社タカヤマ 代表取締役社長 齊藤吉信氏



### 1. はじめに《事業の起点》

当社は昭和33年創業、所沢市に本社を置き廃棄物処理関連を営む企業です。本年で50年目の節目の年を迎えました。父が創業者であり、当初業務は所沢市内のし尿汲取り業からの始まりです。私が26歳のときに社長であった父は他界してしまいました。経営への意識や知識もない中での突然のバトンタッチでした。社員数名、家業の営みであった会社を継承したことが私の経営革新の出発点でありました。

### 2. 事業の現在と未来《有機善循環市場創造企業を目指し》

現在は、当社の事業起点であるし尿汲取り業の経験を活かし有機性廃棄物に特化し収集運搬からリサイクルまで循環の環づくりを広くすすめております。

### 3. 経営革新への気づき

前社長から会社を継承してから数年後、私は経営の勉強の意識へ強く目覚めます。自ら希望し青年会議所（JC）に入会を決意しました。入会して数年が経ち念願の経営開発委員会への出向が決定致しました。これが契機となり3年間夢中で経営の勉強をしました。出行にて多くの著名経営者の講演やレクチャーを受けることができました。ここでの勉強は経営革新へ取り組む礎として貴重な体験でした。

### 4. 経営品質取組みの動機《優秀な経営者の共通点》

私は多くの優秀な経営者に会い彼らに共通点があることに気づきました。それは、

事業への熱き情熱	自己の経営感・価値観	変化への挑戦
独自技術・ノウハウ	『人』を育てる精神	新たなマーケットの創造
社会との調和等...		

これらのことは経営品質が求める精神と共通することが分かりました。これが経営品質取組みへの大きな動機となったのです。

### 5. 経営革新への取り組み事例

#### 《人材と品質》

当社の経営革新の最大テーマは《人材と品質》にあります。優秀な人材に「性別」「外国人」「ハンディキャップ」は関係ないと捉え人材育成をすすめております。そして、より高い品質を求める行動がより高いお客様満足を提供することに結びつくと考え経営実践しております。



#### 《ベクトルとコミュニケーション》

経営革新をすすめる上で社員とのベクトルが合致していること。また、コミュニケーションの重要性を認識し行動しております。



#### 《凡事徹底凡事貫徹・働く心の開発》

当社では経営革新への取り組むポイントとして平凡なことをやり続けることが重要と捉え、行動しております。

### 6. 終わりに

この度、埼玉県経営品質協議会のご指導により名誉ある奨励賞を頂くことができました。ここまでのご厚情に深く感謝致します。

今後も変わらぬご指導ご鞭撻をお願い申し上げます。

三矢精工株式会社 代表取締役社長 高橋尚樹氏



## 1. 会社紹介

当社は1940年(昭和15年)自動車部品の国産化に伴い、巻ブシュの試作研究に取り組み、国内で初めてその開発に成功しました。以来、すべり軸受のパイオニアとして、自動車・建設機械・電機機器等多岐にわたるお客様と、また、最新技術の粋を結集し、それぞれの使用目的に合った新素材と工法を自社開発し、幅広く採用されています。主な製品は、摺動部位に使用される巻ブシュやスラストワッシャーですが、昨今は環境対応(鉛レス)製品の開発販売や、焼結・プレス加工など当社固有技術を駆使したオリジナル製品を開発し「オンリーワン」を目指しています。

## 2. 経営品質に取り組んだきっかけ

今までの当社の経営を振り返り、感じたこと

社内各部門の会話から企業理念の浸透不足を実感。

企業の成長に社員の成長が伴っていないと感じる。

10年後の将来像を構築する。

お客様や社会からのより高い要求にこたえ、更なる飛躍を期するため、より中長期的視野に立った経営革新の重要性を強く認識し「経営ビジョン」を制定しました。

『「見えない製品」に三矢の誇りをこめて、お客様と社会に貢献できる企業であり続ける』

“見えない製品”とは、当社の製品は最終製品の外からは見えないところに使用されている。

しかし、機能部品の性能を決定づける重要部品である。

## 3. フィードバックレポートで評価された強み

これまでの「チャレンジし続ける」良き伝統を継続させ、オリジナル製品を中心とした競合優位性のある製品作りを実施し、さらなる革新に向けた組織力向上の取組みを開始し、改善から革新へと向い始めている。

### 【自社の提供する価値をPRすることによるニーズ検索の取組み】

パンフレットや部品展示会への参加など、見えにくい製品価値を社外に見える化することで、見えにくい製品のメーカーでありながら、自社の提供する価値をPRすることが可能になっている。

### 【顧客対応力のある開発～生産の仕組み】

顧客視点での顧客対応基準で顧客対応力を高め、開発プロセスから不具合の未然防止の取組みを実施している。組織横断的活動により技術力を高めながら多品種少量生産を実現する仕組みを展開している。

### 【チャレンジ重視の組織作りへの取組み】

経営幹部は工場内での声かけや面談などで現場社員との直接対話を重視し、組織が目指す方向性を浸透させ、個人目標カードによって組織目標と個人目標をリンクさせて個人のモチベーションを高めている。

## 4. 経営品質を活用することで得られた効果

自社の経営の「強み」「弱み」を客観的に評価。

職場の問題点が「アンケート」から見えてきた。

職場からも自分達の意見が経営に反映される励みになる。

視点が内向きではなく、外から見た視点で自分の仕事が捉えられる。

## 5. 今後の経営品質活動への取組みについて

社内教育を徹底し、より高い次元で経営品質を高められる人材を育てる。

経営品質を高めるために、社内組織を改め課題の解決にあたる。

実行した結果を振り返り、更に学習を行う。

## 6. 終わりに

当社はこれらの活動のスタートにすぎたばかりです。今後更に学習をし、未来志向で経営品質活動に取り組んでいきたいと思っております。

今後共、ご指導ご鞭撻宜しくお願い致します。



経営品質向上プログラムへの取り組みについて

“その動機”

“取り組んでどうだったか”

“今後について”



株式会社ピージーシステム 代表取締役 工藤英武氏

組織を改革することによって、一人一人の社員の意欲を高め企業風土をかえて、システム会社が抱えている問題を解決したいというのが取り組みの動機です。組織の目指す理想の姿はなにかと考える中で感じたのは、すべての社員と自分が同じ考えで行くことではないか。それを考える過程が非常に有意義でした。また当社が置かれている事業環境というもの、これを文章に書くことで自社の強み弱みを改めて見つめなおす良い機会となりました。今回取り組んで内包する諸課題を解決するためには何をすべきか考え経営者がシステムの開発や改修に直接関与することではないかと考えました。今後もグループ別の課題を設けた検討会など社員の啓蒙を進めていきたいと考えております。

株式会社第一経営相談所 執行役員 吉村浩平氏

経営品質を学習する中で、自社のレベルがどの状態にあるのかチャレンジしてみようということがあって今回応募しました。取り組んだ中で改めて自分達で作った中期計画を見直すということで、いろいろな発見をすることができましたし、自分達だけがわかっていた表現というものがあったことに気付きました。今後は、会計事務所から経営相談所へ、お客様それぞれのニーズに合ったサービスを展開していきたいと思えます。また、これまでISOに取り組む中で顧客満足の追求ということに関して進めてまいりましたが、感動を与えるサービスの提供を目指していきたいと思っております。

株式会社ハウユウ 代表取締役 太田久年氏

経営品質に関しては2005年度推進賞を受けたハーヴィインターナショナルの切山社長から勧められて取り組みました。寺沢先生の組織プロフィール実践会に参加する中で、組織プロフィールを書くことになりました。始めてからはアドバイザーの方に来ていただき、幹部会の中で2時間程度勉強会を行って行く形をとりました。これは非常に良かったと思えます。勉強会の中でお互い議論をするようになり、共通の意識の様なものが出て来たことを感じました。私自身何かを掴んだというよりも、かなり問題意識が高まりました。それまでは中小企業家同友会に所属し、経営に関することを勉強していましたが、3年ほどで手詰まりになりマンネリになっていたところ経営品質向上プログラムに出会い、その内容が幹部や社員に上手くマッチしたと感じています。今後も継続して組織プロフィールをより深掘していこうと思っております。

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

“ケーブルテレビは街づくり”という理念でやってきました。中小企業家同友会で経営的なことを勉強しましたが、経営品質的なことをして社内の回転軸を合わせないといけないと感じていました。また昨今の規制緩和の中で、知り合いのケーブルテレビが海外の経営者に代わるのを見て、変革の認識を迫られ経営品質に取り組もうと思いました。地域密着型のケーブルテレビであるには、経営理念の下の方からしっかりやらないと、一番上の“ケーブルテレビの可能性を追求する経営”には持っていけないと思いました。今後は一人ひとりの社員が力をつけ、この地域にとってなくてはならない業種、人材に成長するような改革をしていきたいと思えます。

税理士法人山田会計 代表社員 山田祐司氏

お客様へのサービスを追求したような業務ができていない現状がありました。2005年から商工会議所の紹介も有って経営品質の寺沢先生のワークショップに2年間参加させていただき、2007年度は組織プロフィール実践会に参加しました。さらに仲間2名にもワークショップに参加させていただき準備をし、今回組織プロフィールを書くことになりました。皆で話し合い企業の目指す理想の姿を3人で作り上げることができたことは、とても貴重なことだと思えました。今後は多くのスタッフを参加させ、社員全員が共有できるようにしていきたいです。そして、皆が幸せになるように努力していきたいと思えます。

## 2008年度 コース案内

2008年度は人材育成プログラム3コースと経営品質向上プログラム3コースを開催いたします。経営革新に向けお客様の視点にたった顧客価値経営の実践には一人ひとりの能力の向上が不可欠です。

各コースの募集は6月から開始しておりますので、奮ってご参加ください。



### 人材育成プログラム

- 1. 経営革新の基礎コース** 1日コース 参加費 会員¥47,250 一般¥57,750  
 経営（組織）革新は「自己変革×認識変革」で考えることができます。自分を変えることで組織を変えてゆく、そのためにどのように考え、話し合い、行動するかについて学習します。  
 開催予定日：8月7日(木)、10月(予定) 場所：ソニックシティ会議室
- 2. 経営評価の基礎コース** 隔日3日間 参加費 会員¥136,500 一般¥168,000  
 経営知識を体系的に理解し、活用するため経営課題を考える力を身に付けることを目的に実在の企業やケースをもとに経営課題について深く考え演習を通じて学びます。事前課題および宿題があり、理解を一層高めます。最終テストの合格でセルフアセスメントコースの受講ができます。  
 開催予定日：12月(予定) 場所：ソニックシティ会議室
- 3. セルフアセスメントコース** 連続3日間 参加費 会員¥136,500 一般¥168,000  
 経営品質のクライテリアに基づく論理思考と対話を用いた経営革新を推進するため、基本的考え方を習得します。アセスメント基準のフレームワークを理解し、プロセスを段階的に理解できるカリキュラムで構成されています。演習を通じ、チーム思考と対話による合意形成をしながらセルフアセスメントの実践を体験します。  
 開催予定日：未定 場所：ソニックシティ会議室

### 経営品質向上プログラム

- 1. Dr.テラの経営品質ワークショップ** 全5回コース 参加費：会員¥30,000、一般¥40,000  
 「素晴らしい経営の探求」を展開するため、必須となるマネジメント知識とリーダーとしての構え（マインドセット）そして実践的なコミュニケーションスキルをワークショップ形式（体験学習）で学びます。個々人の気づきと理解を深め、会社にもどり、会社で実践し、実務につなげて行く事を目指しています。  
 開催予定日：第1回：7月28日（月） 第2回：8月27日（水） 第3回：9月24日（水）  
 第4回：10月15日（水） 第5回：11月11日（火）  
 開催時間：13:30～17:00  
 場所：ソニックシティ会議室
- 2. 経営品質実践会** 全5回コース 参加費：会員¥50,000、一般¥60,000  
 優れた経営を実践するために必要な経営の領域について、体系的に学習するコースです。組織プロフィールで明らかにした経営課題を経営品質の各カテゴリーにもとづき体系的に考えることで課題に対する理解を深め、自社の経営革新に活用していくことを狙いとしています。最終的には経営品質報告書（申請書）の記述を目標としています。  
 開催予定日：第1回：7月28日（月） 第2回：8月27日（水） 第3回：9月24日（水）  
 第4回：10月15日（水） 第5回：11月11日（火）  
 開催時間：17:30～21:00  
 場所：ソニックシティ会議室

プログラムの詳細および申込書は <http://www.sqa-net.jp> をご覧ください。

### 経営品質向上プログラム 講師からのメッセージ

～無限の可能性を信じて～

こんにちは！Dr.テラこと、寺沢俊哉です。  
埼玉県経営品質協議会では、いくつかのコースを受け持たせて頂き、まことにありがとうございます。  
ここ数年、コースを担当させていただき、つくづく思うことは、以下の3点です。



1. 人間の可能性は無限、育成するのでなく自ら伸びる。
2. きっかけとして「気づき」が大切。実行して定着する。
3. お互いの成長を支援しあう場が大切。

#### 1. 人間の可能性は無限、育成するのでなく自ら伸びる。

いい年をした大人が真剣に議論をしています（笑）。ときには愕然とし、ときには笑いあふれ、そうした過程を通じて、参加者一人ひとりが素晴らしい答を発見する。

誰かが教えるのでなく、一人ひとりが考えを深めていく。

対話のやりとりの中から信頼関係が生まれ、自分自身のあり方や可能性に気づきます。素晴らしいことだと思います。

#### 2. きっかけとして、「気づき」が大切。実行して定着する。

はじめはゲームをしたり、身近な例からはじめます。「お客様」と一言で言うけれど、本当に大切にしたいお客様はだれだろう。どうして、お客様は、数ある競合の中で、わざわざ私たちを選んでくれるのだろうか。いろいろな対話から、気づきが生まれます。そして、気づいたことは、必ず会社に戻って実行。連続したコースのメリットはここに 있습니다。次回あったときにお互いどうだったかを話し合う、その事でまた学びがあります。

#### 3. お互いの成長を支援しあう場が大切。

コースを通じて信頼関係ができたメンバーは、志を同じくする仲間です。

お互いのアドバイス、成長を支援しあうことで、シナジー効果が生まれています。

今年も、コースがはじまります。一人ひとりの成長が、企業の成長につながるものと確信しています。

ともに学び、企業、お客様、社会の発展に貢献していきましょう。

お会いできるのが楽しみです。

### 平成 20 年度通常総会

5月15日（木）大宮ソニックシティで埼玉県経営品質協議会平成20年度通常総会が開かれました。

平成19年度事業報告（案）について、平成19年度収支決算報告（案）・会計監査報告について、役員選任（案）について、平成20年度事業計画（案）について、平成20年度収支予算（案）について、などが審議され、満場一致で承認されました。

それより先立ち、4月22日（火）大宮ソニックシティで幹事会が開催され総会にかけの議案が承認されています。なお役員については、運営委員に、(株)タイホー代表取締役社長山口伸一郎氏、富士ゼロックス社友会船富重晴氏が選任されました。任期は平成21年3月31日までとなっています。



株式会社タイホー

㈱タイホーは、昭和 47 年に亜鉛めっき薬品の開発メーカーとして創業しました。お客様が抱える問題をすばやく解決していくためにお客様とのコミュニケーションを徹底的にとること。現場で起こる様々な技術的問題を解決して行き、良品があがるまで責任をもって取り組んでいくこと。これらの活動により信頼関係を深め、何かが起きた時に最初に声をかけてもらえる企業を目指しています。「金属表面処理の総合プロデューサー」として、亜鉛めっきに関しては前処理から後処理、排水処理薬品に至るまでのフルラインナップの薬品を取り揃えています。また、薬品だけでなく亜鉛めっきのあらゆる問題にすばやく対応していくために、関連設備・機材も扱っています。

平成 6 年巡回健診事業ライフサポートクリニックを設立しました。従来お客様の都合に対して柔軟性や個別対応性に乏しかった健診の世界に、「お客様のご都合優先」というモットーで、お客様と相談しながらニーズにあった企画を提供しています。

㈱タイホーは「顧客志向」と『「個客」志向』で感動レベルの「顧客満足価値」を創造していくことを力点に



2 つの事業を推進しています。

㈱タイホーには「社会の進歩、会社の発展、個人の幸せが調和した『小さな大企業』をめざす」という経営理念のもと、2 つの事業の「使命感」「行動指針」を明確にして進めています。

また、年度経営計画づくりは社員全員で行っています。

平成 16 年山口伸一郎氏が二代目社長に就任、創業の精神を着実に引き継いで行こうとしています。伸一郎氏は、埼玉県経営品質協議会が主催する後継者育成塾「エグゼクティブ・ビジネススクール」の修了生で、経営品質で得た知識を経営に生かそうとしています。



編集後記

第 7 号は 5 月 15 日に開かれた受賞企業報告会を特集しました。武州ガス㈱原社長の話の中で、ガス事業の規制緩和、電気との競争がきっかけで経営品質に取り組み、社長のリーダーシップのもと経営革新に取り組み、厳しい電気との競争の中、好業績を上げられているのが印象的でした。㈱タカヤマの齊藤社長は 26 歳のときお父様が他界され突然のバトンタッチ、青年会議所活動を通じて経営革新の大切さを知ったとのこと。三矢精工㈱の高橋社長は、三矢精工の「三矢」は毛利元就の「三本の矢」の精神を企業経営にと名づけられたとのこと。各社各様

◆ 会社概要

代表者：代表取締役会長 山口 勝治

代表取締役社長 山口 伸一郎

所在地：埼玉県川口市東領家 2-37-18

設立：1972 年 6 月

資本金：1000 万円

事業：金属表面処理関連事業

亜鉛めっき薬品の製造販売、金属表面処理

剤に関する研究開発、金属表面処理設備・

関連機器に関する企画販売

健診サービス事業

巡回健康診断サービス

で特徴のある話を聴くことができました。紙面でそのエキスを感じていただけたらと思います。推進賞受賞の 5 社には是非とも知事賞にチャレンジしていただきたいと、堀委員より。知事賞にチャレンジする企業が増えれば増えるほど元気な企業が県内に増えて来ます。

さて、2008 年度のプログラムも 7 月より始まります。講師の Dr. テラこと寺沢俊哉氏に今年のプログラムについて語っていただきました。昨年以上にバージョンアップしたプログラムとなります。多くの会員の皆様の参加がいただければと思います。