



顧客の視点から企業活動を評価できる
経営システムの構築に向けて

宮城県経営品質協議会

入会案内

経済の歴史的な転換期にあつて産業界が直面する課題は大きく更に拡大する傾向にあります。

特に急速に進展する市場の構造的な変化は、個人企業だけでなく、県内の産業全体においても新たな戦略対応を迫られていると考えます。

その中「日本経営品質賞」をもとに、自社内での展開、及びその普及・推進の為、県内の有志企業が集まり、2001年に「宮城県経営品質協議会」が設立され、「宮城県経営品質賞」の創設に向けて、各種活動を推進することになりました。

経営改革、組織力向上に必ずお役に立てるものと確信致しておりますので、是非この機会にご入会をしていただけますようご案内申し上げます。

宮城県経営品質協議会



1. 「日本経営品質賞」と「経営品質協議会」について

「日本経営品質賞=JQA」(Japan Quality Award)は米国“MB賞”を基に創設されました。

1) 「日本経営品質賞」誕生の背景

米国は品質と生産性に対する国家競争力の低下を懸念し、産業の病根を徹底的に調査・研究しました。

その結果、国際競争力回復と強化を狙いとした「新しい経営システム」を創出し、国家戦略として位置づけ、変革にチャレンジしました。1987年推進の功労者マルコム・ボルドリッジ氏の名前を賞の名称とした「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞」(MB賞)が創設されました。

経営品質の優秀な企業を大統領が表彰するという国家賞として位置付けられています。米国各州では地域賞としても展開されています。そして世界50ヶ国で多くは国家賞として導入され経営のデファクトスタンダードとなっています。

2) 「日本経営品質賞」と「経営品質協議会」について

「日本経営品質賞」は、米国のMB賞を基に、日本の産業界が直面する課題解決のために、経営システムの改革を提案し、浸透を図る為に設けられました。

活動概要は…

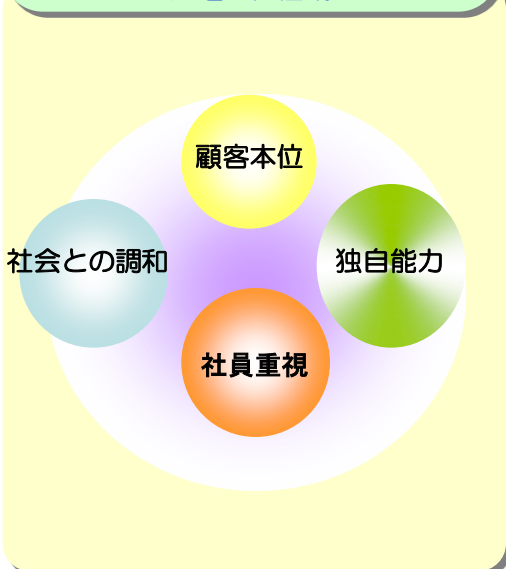
- ①新たな経営システムの考え方と審査基準の明示
- ②審査基準に添った診断・評価とフィードバック
- ③優秀企業の表彰、等で構成されています

「経営品質協議会」は(財)日本生産性本部に事務局を置き全国規模の企業を会員に“賞”の普及・推進活動を行っています。

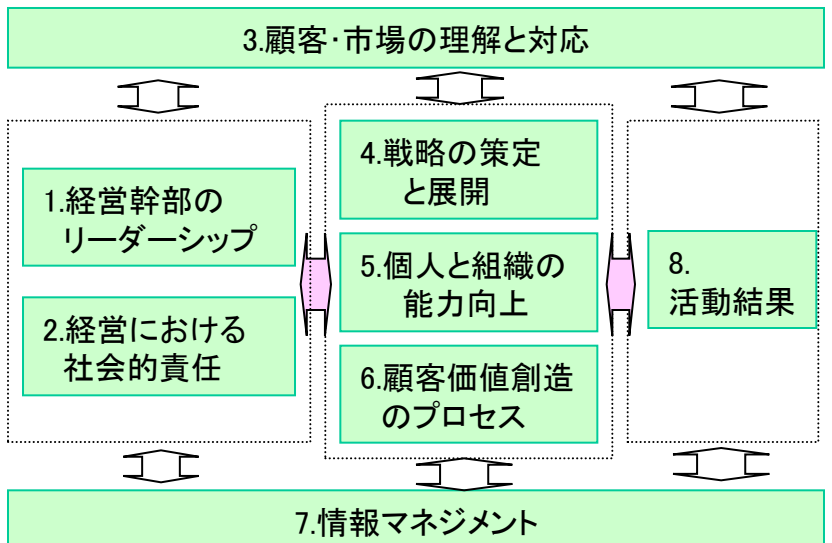
更に各県“地域経営品質賞”の創設と「協議会設立」をサポートしております。

日本経営品質賞の前提となる「経営品質向上プログラム」の「基本理念」と「アセスメント基準のフレームワーク」

「基本理念」を構成する4つの要素
— 共通の価値観 —



アセスメント基準のフレームワーク





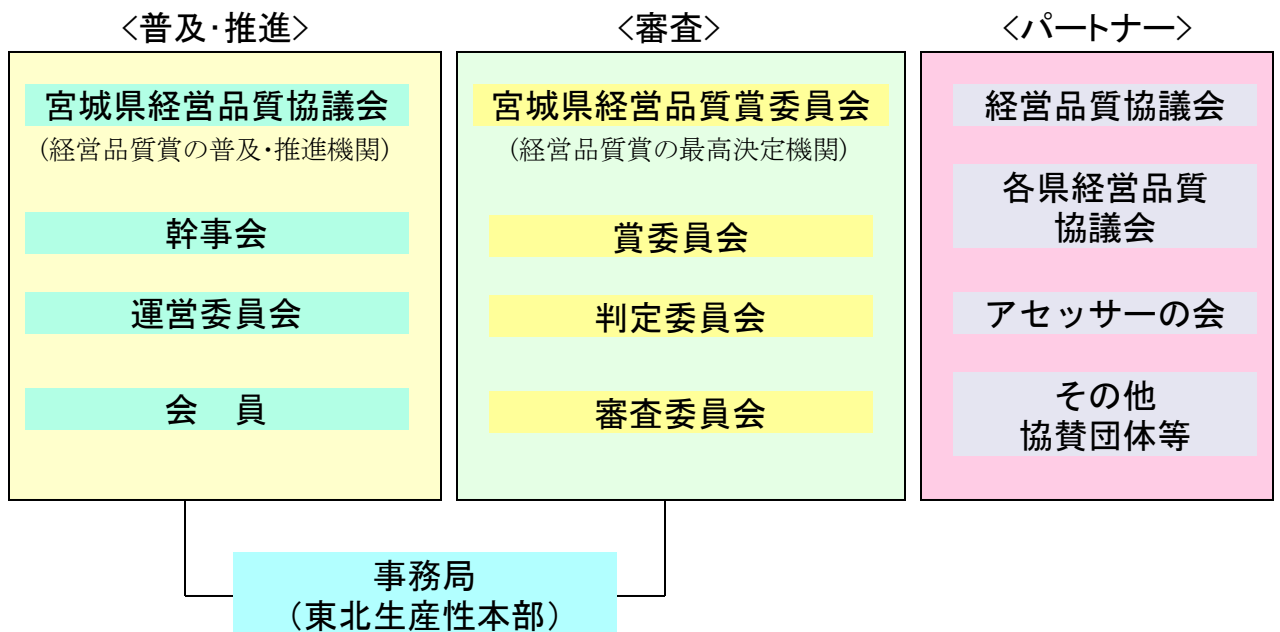
2.「宮城県経営品質協議会」について...

2-1)設立の目的

宮城から全国クラス、ワールド・クラスの経営品質企業を...

「宮城県経営品質協議会」は、宮城県内の企業を対象とし、企業における「経営品質」の向上を目指す会員組織です。この組織は日本経営品質賞(JQA:Japan Quality Award、(財)日本生産性本部 経営品質協議会主宰)を参考にし、特に宮城県版としての「宮城県経営品質賞」の創設を通して県内企業の活性化を図る原動力となることを目的とした組織です。

宮城県経営品質協議会組織



2-2)協議会運営

1. 会 員 : 会の目的に賛同する宮城県内に事業所を置く企業法人・団体・個人
2. 会 費 : 法人・団体:48,000円/年(4月~3月但し、途中入会時は入会月から月割り)
個人:12,000円/年(4月~3月但し、途中入会時は入会月から月割り)
3. 会則・組織 : 別途定める「会則」による
4. 会員特典 : 『経営品質フォーラム』参加費「特別割引」
『経営品質基礎講座』受講料「無料」
『月例交流会』参加費「無料」
4. 事 務 局 : 東北生産性本部内宮城県経営品質協議会事務局 TEL022-261-0411



2-3) 協議会の活動

①『経営品質フォーラム』の開催

日本経営品質賞受賞企業や地方賞受賞企業の活動事例や取り組みを共有するための事例報告会や経営品質向上やお客様満足向上に関する有識者をお招きしての講演会を行っています。活発な質疑応答やパネルディスカッションを行い、理解を深めて戴く催しとしてご好評いただいております。また、講師や発表者を交えた懇親交流会も併催し組織間の交流も深めて戴いております。

◆2009年度の内容◆

第1回経営品質フォーラム

【第1部：講演】

ー時代が変われば、組織を変えろ！ー

『これが聞きたかった！人と組織を成長させるマネジメント！』

(株)マーケティングプロモーションセンター 岡本正耿 氏

【第2部-(1) 事例発表】

『実践ケースに学ぶ！こうすればいいんだ！会社・組織の経営革新！』

医療法人永仁会 永仁会病院 (宮城県大崎市古川) 院長 鈴木祥郎 氏

第2回経営品質フォーラム

【第1部：講演】

ー常に社会を見つめてきたプロが教える！生き生きとした地域づくり、まちづくりー

『こうなる！近未来の日本・東北・みやぎ、そして仙台！』

東北工業大学人間科学センター 教授 矢内 諭 氏

【第2部 事例発表(質疑応答含)】

ー実践ケースに学ぶ！こうすればいいんだ！会社・組織の経営革新！ー

『経営品質向上への取組み ー推進責任者の本音！ー』

(株)日立東日本ソリューションズ(宮城県仙台市青葉区)

経営企画室 室長 細川 淳彦 氏

第3回経営品質フォーラム

【第1部：講演】

ーこれが聴きたかった！経営品質のポイントを分かりやすく解説！ー

『～人と組織を成長させるマネジメント～』

(株)リコー販売事業本部審議役 経営品質協議会広報委員会委員長 田村 均 氏

【第2部：事例発表&質疑応答】

実践ケースに学ぶ！こうすればいいんだ！会社・組織の経営革新！-

『経営品質向上への取組み』

(株)アオバヤ (宮城県仙台市泉区) 代表取締役社長 高橋 亙 氏





②『経営品質基礎講座』の開催

経営品質の基礎と自社で取組むためのファーストステップの理解を目指し、会社の理念、お客様満足や従業員満足とは・・・等について、3回のコースに分け、戦略と実施策をビデオ等の優秀事例で学ぶわかりやすい内容となっています。

◆2009年度の内容◆

<第1回>

『今、なぜCS経営が必要か』

1. 経営品質向上プログラムの概要を説明
2. 自社認識と取り巻く環境（組織プロフィールの理解）

<第2回>

『経営品質向上プログラム全体枠を知る』

1. 経営理念とお客様
2. 自社を取り巻く環境／置かれている状況の整理

<第3回>

『自社の組織プロフィール作成』

1. 戦略とは・・・戦略目標の理解
2. 自社の組織プロフィールを考える。

<参加いただいた方々の声！>

- ・映画、TVなどからの参考事例、他社事例を交え、“経営品質とは”への入り口としてとてもわかりやすい内容でした。
- ・一方的な説明ではなく、ディスカッション、質疑応答の時間も適度にあり、参加者を飽きさせない講義でした。
- ・まとめとして、組織プロフィール作りにチャレンジしましたが自分の組織の現状認識ですら、十分でないことを認識できたこと、これが一番の成果でした。

③『月例研究会』の開催

会員が相互に気軽に集い勉強・相互研鑽する場として、毎回、経営品質に関わる事例紹介を会員企業の皆様にお願ひし、その事例に関する意見交換・深掘りだけでなく、経営品質全般にわたっての会員企業各社の活動状況や推進上の課題など、幅広く、相互に意見交換する貴重な場として定着しています。

◆2009年度の内容◆

<第1回>『日本経営品質賞の動向とその審査プロセスについて』

(株)日立東日本ソリューションズ 経営企画室 友野 大 氏

<第2回>『問題解決による技術力の向上』 平塚 武文氏

<第3回>『男性中心企業の女性活用への取り組み』

セレスティカ・ジャパン(株) 浅野 邦英氏

<第4回>『ベトナム国あれこれのご紹介』

(株)みちのくベンチャーキャピタル 代表取締役 富永 和志 氏





3-1)日本経営品質賞／中小規模部門受賞

株式会社 スーパーホテル (本社:大阪府 大阪市 / 従業員:265名)

表彰理由

株式会社スーパーホテルは、低価格で顧客のニーズに応え、かつ、高い稼働率を実現するためのビジネスモデルが、日常業務にも根付いて確実にその成果を上げており、本部の各部署が協力し合いながら連携してその支援を行い、新たなサービスの開発とそのスピーディーな展開がローコストオペレーションの強化と両立して行なわれている。さらに、経営品質向上会議によって、組織目標実現のための各部門の方向性の策定から進捗確認、見直しまでを各部門間の整合性を取りながら指標の改廃も含めて行い、業界NO.1ホテルチェーンとして確固たるポジションを築き、高い顧客満足度や社員満足度、良好な財務結果などの成果に結びついている。

以下が今回の審査で高く評価された点である。(詳細は以下の点)

①独自のビジネスモデルを基盤としたローコストオペレーションとサービス改廃の実践

独自のビジネスモデルに沿って各店舗、本部でローコスト運営が徹底され、本部主導によるその標準化と各店舗への展開も行われ、組織全体でのローコストオペレーション力の更なる強化による収益性の向上につなげている。また、単に業務を効率化することだけを目的とせず、効率化したことで生まれる余力を顧客サービスに振り向けることにより、顧客満足度の向上につなげ業界内で最高位の評価を受けるに至っている。

②本部の協力体制による各部門間で連携性を発揮した店舗支援の展開

本部の各部門は、日常的な情報交換のみならず、定期的開催される会議体も通じて、他の店舗支援部門等と相互に連携し、定期的な各種会議体や部内レビュー等を通じて不具合の改善や未然防止策の検討が行われる仕組みを確立している。本部の各部門が日々の店舗支援に従事することで、ホテル経営の経験が浅い、経験に差のある支配人、副支配人に店舗運営を任せても円滑に店舗が運営され、その結果、支配人、副支配人の高い満足度も得るという成果を上げている。

③各店舗の運営計画支援立案支援における標準化と戦略策定支援ツールの開発とその運用

各店舗での運営計画の策定レベルのばらつきを課題として、「店舗運営計画策定マニュアル」を作成するとともに、戦略策定支援ツールとして、「地域NO.1と稼働率推移によるマトリックス分析」を開発し、ゾーン毎の基本戦略を定め、その実施と検証を行い、各店舗が作成する運営計画のレベルアップにつなげ、稼働率の向上につなげている。

④経営品質向上会議による組織全体の方向性を踏まえた各部門の活動や目的の選定と成果の共有

経営幹部、管理職が月1回参加する経営品質向上会議によって、組織目標実現のための各部門の重点実行活動の策定からその進捗確認、また、それらの見直しまでを各部門の進捗状況や不具合の発生等も含めて部門を越えて率直に意見交換している。さらに、各部門間の整合性を取りながら全体最適な活動のあり方を財務情報(結果指標)中心からプロセス管理に目を向けた指標の改廃も含めて行い、その成果を上げている。この根底には、部門長までを「経営幹部」として権限委譲を行うなど、リーダーシップの在り方の変革を行い、それを受けて幹部・管理職が意識や行動の変化を起こしていることがあるものと思われる。

3-2)日本経営品質賞／中小規模部門受賞

万協製薬株式会社 (本社:三重県 多気郡 / 従業員:100名)

表彰理由

万協製薬株式会社は、再創業時を機に業界では先駆的な外用薬の受託製造をビジネスモデルと定め、厳しい経営環境の中にも関わらず顧客層を広げ、高い顧客満足と社員満足、健全な財務状態を達成しており、経営品質の考え方を実践した第二創業のモデル的要素と、中小規模の製造業における経営革新や組織開発に対する多くのヒントが含まれている点が評価された。(詳細は以下の点)

①業界に先駆けるビジネスモデルの追及による新たな顧客価値の連続的創造

1996年三重県多気町での再創業時に、当時の医薬品業界では先駆的と言える外用医薬品の受託製造サービスを開始して以降、業界再編や薬事法改正などの外部環境の変化を先取りして、相手先製造プロセスの一部受託から、製品開発から出荷までの完全受託製造、自社で企画・開発した商品のOEM供給事業、製薬メーカー品質で作る高級化粧品受託製造と、提供サービスの範囲と顧客分野を広げ、連続的に顧客価値の創造に成功してきた。

また、これらの取り組みは、医薬品業界の中で当社の一定のポジションと認知度を高める成果に繋がっている。新たな事業創造に積極果敢に挑む一方、強みであるスキンケア分野にこだわること、自社ブランド製品の製造販売を続けていることから、顧客からの信頼を何よりも大切にす経営方針と一貫性が保たれた事業展開として深く考え抜かれた構想が読み取れる。



②受注拡大による飛躍的な発展を支えた開発・生産現場でのプロセス革新

現在の売上高は再創業当時の約40倍、製品の年間総製造量1200万個の規模に成長。この顧客層の拡大と一顧客当たりの受託品目の増加による飛躍的な成長の背景には、幹部3人で再開した工場に始まる、絶え間ない生産革新の軌跡がある。受託製造サービスでは「工場そのものが商品」と位置づけ、先見的な工場の拡大と極めて積極的な開発・製造設備と人材への継続的な投資によって生産能力の強化を図ってきた。さらに、ものづくりの価値基準と定めた「迅速・確実・安価・快適」を具現化するため、独自の顧客対応・提案プロセスや製造工程の清流化、生産管理システムの精度向上など、開発・製造現場では常態的なプロセス革新が行われている。

③人材が自律的に育つ環境と職場間の連携による組織の健全で継続的な成長

現場でのプロセス革新を進めるために、開発・製造・品質保証の主要基幹部門と生産管理や総務の支援部門の緊密な部門連携が行われている。また、部門や職場の連携により高い生産性を実現する源泉には、独自のリーダー制や多能工化システム、従業員の自主自発性を促す対話と意見発表等、様々な機会を通じて職場と人材を活性化する効果的な取り組みがある。こうした職場環境により従業員一人ひとりが自分の成長目標を持ち、会社と職場の支援を受け、成長を実感しながら仕事への誇りと働きがいを持つとともに、他者への貢献・協働の気持ちを育てている。

④優しさと気づかうことを大切に、常に明朗快活な組織風土の形成

自律的に人材が育つ組織の原理・規範として、優しさによる相互扶助の精神性が根づいていること、常に明るく活発な組織風土が形成されていることが挙げられる。再創業まもない頃、零細規模であった職場で経営者と経営幹部が理想の組織像とした互いに気づきあい助け合う風土が原型となり、組織の規模が拡大しても「万協らしさ」と言える良質な文化・風土が維持・向上されてきた成果と言える。また2004年から毎年三重県経営品質賞に申請を続けることを通じて、自社の強みを再確認し、課題への対応について幹部・リーダー層が対話を繰り返してきたことで、継続的な経営革新が行われている。

3-3)日本経営品質賞 経営革新奨励賞

株式会社 ねぎしフードサービス（東京都新宿区） 従業員数社員70名 アルバイト560名

日本経営品質賞の中に経営革新推進賞及び経営革新奨励賞が新たに創設され、組織名だけを公表するという取り決めのもので、個別の受賞理由は特になく、定義のみ以下の通り公開され該当する組織が表彰された。

経営革新奨励賞：

日本経営品質賞アセスメント基準に基づく審査において、セルフアセスメントを活用した経営革新活動に取り組みはじめ、申請後初めて総合評価で一定レベルに達していると認められた組織を表彰。

経営革新推進賞：

日本経営品質賞アセスメント基準に基づく審査において、セルフアセスメントを積極的に用いた経営革新の実践活動が行われ、総合評価で一定レベルに達していると認められた組織を表彰。

以下はweb上で公開されている株式会社 ねぎしフードサービスの組織の概略掲載

創業 昭和44年4月

資本金 5,000万円

ブランド 『牛たん麦とろ ねぎし』『コパン・コパン』韓国料理(カジュアルソウルダイニング)

店舗数 「牛たん麦とろ ねぎし」25店舗 「コパン・コパン」1店舗

ピンチこそチャンス

私たちの歴史を振り返れば、色々な変化がありました。その中にあっても、ねぎしは新しいメニューを開発し、ピンチな局面もチャンスとしてとらえ、変化しながらその時代のお客様のニーズに応え、時代に適応してきました。昔ながらの牛たん、とろろは大切に、その上で時代の変化に流されることなく進化を続けて行くのがねぎしなのです。



4)2010年度の活動計画

2010年度宮城県経営品質協議会が予定しているイベントは下記の通りです。会員以外の方も参加できますのでお誘いあわせの上、奮ってご参加ください。

| No. | 開催日時 | イベント名 |
|-----|---|--|
| 1 | 6月 4日(金) 14:00～18:30 | 第1回経営品質フォーラム 講師:(株)リコー 田村均 氏 |
| 2 | 7月26日(月) 17:30～18:30 | 第1回月例交流会 講師:調整中 |
| 3 | 9月27日(月) 14:00～18:30 | 第2回経営品質フォーラム 講師:(株)ねぎしフードサービス 根岸榮治 氏 |
| 4 | 10月19日(火) 13:00～17:00 11月16日(火) 13:00～17:00 12月14日(火) 13:00～17:00 | 経営品質基礎講座 講師:リコー東北(株) 土井正治 氏 |
| 5 | 11月29日(月) 17:30～18:30 | 第2回月例交流会 講師:リコー東北(株) 日渡清一 氏 |
| 6 | 12月20日(月) 17:30～18:30 | 第3回月例交流会 講師:調整中 |
| 7 | 2月28日(月) 17:30～18:30 | 第4回月例交流会 講師:(株)アオバヤ 庄子新人 氏 |

各イベントの参加費

| No. | イベント名 | 参加費 |
|-----|-----------|---|
| 1 | 経営品質フォーラム | 会員:3,000円/人(テキスト代、交流会費含) 非会員:6,000円/人(テキスト代、交流会費含) |
| 2 | 経営品質基礎講座 | 会員:無料 非会員:10,000円/人・日(テキスト代含) |
| 3 | 月例交流会 | 会員:無料(懇親会費は別途) 非会員:無料(懇親会費は別途) |



宮城県経営品質協議会会員企業

(2009年度)

| | |
|----------------------|-------------------|
| (株)アオバヤ | 東北発電工業(株) |
| (株)アルプスビジネスクリエーション宮城 | 東北リコー(株) |
| 井ヶ田製茶(株) | 東北緑化環境保全(株) |
| (株)一の坊 | 東日本興業(株) |
| 医療法人永仁会 永仁会病院 | (株)日立東日本ソリューションズ |
| NECTーキン(株) | 有限会社銚建仏光堂 仙台泉店 |
| NECTーキンテクノサービス(株) | 有限会社まやま |
| 北日本電線(株) | 丸幸自動車工業(株) |
| セコム工業(株) | (株)みちのくベンチャーキャピタル |
| セレスティカジャパン(株) | 森永乳業(株) 東北支店 |
| 東京海上日動火災保険(株) | (株)ユアテック |
| 東北インフォメーション・システムズ(株) | リコー東北(株) |
| 東北計器工業(株) | |



《入会お申込み要領》

- ◆入会申込書に所要事項を記入の上、下記宛FAXまたは郵送にてご送付ください。
- ◆会費の納入は、現金書留・銀行振込のいずれの方法でも結構です。

◎銀行振込の場合は下記の「東北生産性本部」普通預金口座にお願い致します。

| | | | |
|-------------|---------|----------------|---------|
| ・七十七銀行一番町支店 | 0117633 | ・みちのく銀行仙台支店 | 3550478 |
| ・岩手銀行仙台支店 | 0162925 | ・仙台銀行本店 | 5024451 |
| ・山形銀行仙台支店 | 0126225 | ・殖産銀行仙台支店 | 47904 |
| ・秋田銀行仙台支店 | 803715 | ・北日本銀行仙台支店 | 6022343 |
| ・青森銀行仙台支店 | 29330 | ・きらやか銀行仙台一番町支店 | 29751 |
| ・東邦銀行仙台支店 | 54399 | ・みずほ銀行仙台支店 | 0200665 |
| ・北都銀行仙台支店 | 0303575 | ・三井住友銀行仙台支店 | 0520832 |

尚、銀行振込の場合は原則として領収証は発行致しておりません。

《お申込み・問合せ先》

〒980-0014 仙台市青葉区本町二丁目16-12(仙台商工会議所会館8F)

「東北生産性本部」 担当:中村

TEL 022-261-0411 FAX 022-261-1474

ホームページ <http://www.t-productivity-ce.jp/modules/tinyd1/>

----- キリトリ線 -----

●組織名:

●住所:

●代表者:氏名

所属・役職

電話番号

FAX

E-mail

----- キリトリ線 -----