

2008年度 T M Q A賞

富山県知事賞

(有)アトリエ倶楽部

1. 表彰理由

(有)アトリエ倶楽部は、2007年度T M Q A賞委員長賞受賞後も、フィードバックされた改善提言を受け止めた経営品質向上活動を着実に展開～発展させ、継続的改善の堅実な取り組みを風土化して、マネジメントが自律革新軌道に乗ってきて全般的に優良な改善成果を結実させています。

● 「全員参加の対話型経営」を定着させ、「and発想」で挑戦し続ける

卓越したリーダーシップの発揮

(有)アトリエ倶楽部は、「全員参加の対話型経営」をしっかりと定着させて、組織目標の実現に向けた着実な改善実績をあげ、さらに「組織目標と個人目標の両立」というリーダーシップの最重要課題に果敢に取り組み、「ライフプラン」という形で具体化しています。これらの優れた取り組み成果を可能にしているのは、「自他の幸せの追求」の基本理念を実現するという「and発想」に関するトップの確固たる信念と率先垂範姿勢の堅持があるものと高く評価されます。

● 「稼働率」(生産性)の継続的向上をもたらした

「顧客満足と両立させるタイムマネジメント」の仕組み

(有)アトリエ倶楽部は、昨年より重要経営課題として取り組んでいる「稼働率」向上の取り組みを「顧客本位のタイムマネジメント」の仕組みとしてさらに進化させ、「タイムマネジメント・ボード」というツールを活用して具体的な改善成果につなげています。特に、顧客満足と両立させるという「and発想」がここにも一貫されており、「稼働率」の目覚ましい向上をはじめとして、「施術時間見積誤差」「お待たせ時間」の短縮などに見られる極めて優れた成果は、顧客満足要因(期待価値)を具体的な形で生産性向上につなげていく仕組みを定着させつつあるものと認められます。

● 「学習組織」風土の定着をベースとした、

「組織目標と個人目標の両立」を目指す先進的な取り組み

(有)アトリエ倶楽部は、この間「対話～合意形成」に基づく相互啓発の風土を重視して、スタッフが自主的に考えて行動する「学習組織」(自律革新型組織)としての運営体質をしっかりと定着させており、他組織も見習うべき一つのモデルを示しているものと認められます。「組織目標と個人目標の両立」という戦略課題を具体化した「ライフプラン」の試みは、「学習組織」としての実をあげてきた上で初めて可能になる好事例として高く評価されます。

● 継続的なプロセス改善の蓄積に裏づけられた、優れた「質的成果」への結実

(有)アトリエ倶楽部は、財務的成果に関しては今一步の感が拭えないものの、プロセスに関する質的な諸成果(稼働率/施術時間見積誤差/お待たせ時間/次回予約率/指名不問率)は明確な改善傾向を示しており、この間の経営品質向上活動のたゆまぬ取り組みが功を奏してきているものと高く評価されます。

2. (有)アトリエ倶楽部の概要

■創業：1980年/設立：1991年 ■代表者：代表取締役社長 吉井ふみ子 ■所在地：上市町柳町11

■業務内容：美容・エステ ■従業員：社長を含めて8名

【経営品質向上活動への取り組み経緯】

2004. 7月	T M Q A入会～社長・専務が定例会や経営品質の各種研修に参加
2005. 7月	中期経営計画の策定に着手し、11月より経営品質向上活動の組織的活動を開始
2006. 5月	T M Q A総会において、取り組み事例の発表
2007. 5月	「2006年度T M Q A賞ステップアップ賞」受賞
2008. 6月	「2007年度T M Q A賞委員長賞」受賞
2008.10月	「2008年度T M Q A賞」に応募申請