

2007年度 T M Q A 賞  
**ステップアップ賞**  
八嶋 合名会社

## 1. 表彰理由

八嶋合名会社は、2006年から経営品質の考え方を積極的に導入して、顧客によるクオリティ評価を起点とした経営体質の改善活動に着手し始め、全社員参加の経営品質向上活動を「中期経営計画（Project 8）」に基づいて展開しています。

### ● 「全員参加型経営」を促進する対話的なリーダーシップの発揮

「基本理念」を実現するための「組織風土6カ条」を実践するために、「問題解決発想」と「対話重視の全員参加型経営」の定着に向けた諸活動を試行しています。具体的には、全社員に「対話～合意形成」をはじめとしたビジネス基本研修を行ってコトバ・セオリー・ルールの共有化を図り、これらの共有事項を「P8委員会」を核とした現場実践に具体的に展開させています。経営品質向上活動の初期段階を定着させつつあるベースには、トップ自らが率先して社員との対話を重視するというリーダーシップの発揮があるものと評価されます。

### ● 現場の声の把握をプロセス改善に直結させる

#### 「情報カード」「プロセスチャート」「委員会運営」の有機的な仕組み

現場でキャッチした顧客の声・反応や改善提案などを「情報カード」として収集し、毎月＝定期的に集計・分類した上で、「プロセス・チャート」に基づいた「P8委員会」で原因分析して、顧客満足度向上にリンクするプロセス改善の仕組みを構築しており、情報カード枚数の成果と照らし合わせてみて、シンプルながら体系的な仕組みとして効果的に機能しはじめているものと認められます。

## 2. 八嶋合名会社の概要

- 設立：1934年（昭和9年）    ■代表者：代表社員 八嶋祐太郎    ■所在地：射水市庄西町2-4-16  
■業務内容：倉庫業・運送業    ■従業員：社長を含めて32名

### 【経営品質向上活動への取り組み経緯】

2003. 6月    T M Q A入会～セルフアセッサー1名養成  
2006. 7月    経営品質向上活動の組織的展開を図るため「T M Q A賞ガイダンスセミナー」に8名参加  
         8月    「簡易アセスメント」を経て「中期経営計画」を策定し、11月より「Project 8」（中期経営計画）に基づく活動を開始  
2007. 8月    中期経営計画のローリングプラン見直しを兼ねて、2007年度T M Q A賞応募申請用の「マネジメント活動報告書」作成作業を開始し、10月に作成完了～応募申請