

2008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、2007年度T M Q A賞ステップアップ賞受賞後も、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させ、中期経営計画に基づいた重点施策の全社員参加型の推進によって、数々の質的向上の成果を生み出しています。

● 「対話型全員参加経営」を堅持するリーダーシップの発揮

八嶋合名会社は、問題構造学と対話重視を軸にした全員参加型経営の風土を着実に固めつつあります。「P8委員会」メンバーを中心とした現場管理者への指導・支援＝フォローアップに配意して、経営品質向上活動のステップアップを図ろうというトップ自らの自覚的な率先垂範的なリーダーシップの発揮が堅持されており、これが具体的な諸課題へのアプローチを推進させている“見えざる基盤”となっているものと評価されます。

● 重要顧客の情報把握をプロセス改善に結びつける仕組みを進化させた

「顧客管理システム」「棚卸業務改善活動」の挑戦的な試み

八嶋合名会社は、現場で把握した顧客情報などを「情報カード」として収集・分析し、顧客満足度向上にリンクするプロセス改善につなげる仕組みをすでに構築していますが、その取り組みの定着を踏まえて、重要顧客に焦点化した「顧客管理システム」へと具体的に発展させており、また、重要顧客の要望をうけて「棚卸業務改善活動」に着手するなど、状況に適合した戦略的な実験的・挑戦的試みであるものと評価されます。

● 方針管理（重点施策推進）の基盤を固めつつある「現場レビュー」の徹底化

八嶋合名会社は、月平均3.55回/人という極めて密な現場レビューを実践しています。これは、従業員満足向上につなげ得るベースとなるだけでなく、レビューを通じて重点施策の進捗状況を把握し重点施策を推進していくという「方針管理」の重要な基盤となるものと認められます。レビュー研修などを通じた見直し～改善にも取り組んでおり、今後の一層の「質」的な進展が期待されます。

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35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
- 2008. 6月 「2007年度T M Q A賞ステップアップ賞」受賞
- 2009.10月 「2008年度T M Q A賞」受賞に応募申請