

2007年度 T M Q A賞

委員長賞

(有)アトリエ倶楽部

1. 表彰理由

(有)アトリエ倶楽部は、2006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し、様々な新たな取り組みにも着手して継続的改善を定着させて、全般的に良好な改善成果をみせています。

●「全員参加の対話型経営」を定着させた優れたリーダーシップの発揮

「自他の幸せの追求」の基本理念を実現するための「全員参加の対話型経営」を定着させ、着実な改善実績を生み出してきています。この背景には、「学習組織」（自律革新型組織）づくりに向けたトップ自らの率先垂範姿勢の確固たる維持があり、相互信頼を重視した優れたリーダーシップのあり方が、(有)アトリエ倶楽部における具体的な業務活動成果として結実しているものと認められます。

●「稼働率」（生産性）の継続的向上をもたらす

顧客満足要因とリンクさせたタイムマネジメントの仕組み

顧客の声・反応（「情報カード」）への対応を「部会」運営を核としたプロセス改善の仕組みで展開し、「稼働率」や「紹介客数」「改善リンクC T C数」の向上など、具体的な改善成果につなげています。これは、顧客の声の分析方法を改善するなどして、顧客満足要因を具体的な形で生産性向上につなげていく「顧客本位のタイムマネジメント」の仕組みを構築しつつあるものと認められます。

●顧客本位の継続的改善を支える「学習組織」風土の定着

業務運営全般を通じて、一貫して「対話-合意形成」に基づく相互啓発の風土を醸成してきており、スタッフの自主性を重視した「学習組織」（自律革新型組織）の風土が定着しているものと評価されます。好事例のV T R研修など、顧客本位のプロセス改善に向けた共同学習の姿勢が持続的に維持されて、業務の「改善件数」に明確に結実しており、スタッフの顧客本位の能力向上が認められます。

●価値前提とプロセス設計要因とを反映させた体系的な人材育成制度構築の取り組み

当面は新規採用の予定はないものの、(現スタッフにも適用可能な)「新入社員教育指導計画書」を策定して人事制度の整備に着実に取り組んでいます。これは、価値前提とプロセス設計要因とリンクした「求める人材像/重要能力要件」に基づいたもので、中長期的視点での成長に向けた人材育成計画として、実務的な戦略的取り組みであると評価されます。

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 経営品質向上活動の組織的展開を図るため「ニュー・アトリエ・プラン(NAP)」＝中期経営計画の策定に着手し、同年11月より「NAP」に基づく活動を開始
 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」、受賞記念スピーチで取り組み事例を発表
 2007. 7月 中期経営計画のローリングプラン策定を兼ねて、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