

## 「富山経営品質研究会」発足！ / 記念講演会を開催

= (株)リコー CMS 本部副部長 田村 均氏 来演 =

「経営戦略としてのCS」の実践的要諦を簡明にアドバイス

4月22日(月)13:30~16:00、富山商工会議所ビルの10階ホールにおいて「富山経営品質研究会(Toyama Management Quality Association)」の発足記念講演会が開催され、代表幹事の朝日重剛氏(朝日印刷(株)会長/富山商工会議所副会頭)の発足趣旨と活動予定について説明のあと、(株)リコーCMS本部副部長の田村均氏が「顧客満足ってどうやるの?」と題して記念講演を行いました。

田村氏は、まず、米国のマルコム・ボルドリッジ(MB)賞を先駆とする海外の経営品質向上運動に関する豊富な知識・経験をもとに、日本における「お客様第一主義」と米国における「CS」との決定的な違いを、「経営理念としてのお客様第一主義」と「経営戦略としてのCS」の違いとして明確にあげられました。すなわち、「顧客」と顧客に対応する「社員」とを「重要経営資源」として明確に位置づける視点がベースにあるか否かが分かれ目だということでした。

「CS」に関しては、ややもすると“しつけキャンペーン運動”や“第一線社員だけの顧客対応訓練”といった“スローガン”レベルの認識に留まり、業績には必ずしも連動しないのが通例でしたが、これでは、自社が勝手に想定した顧客ニーズに基づく“ひとりよがり”の業務活動のレベルにすぎません。「市場=顧客が評価するクオリティ」(顧客ニーズ)の把握に基づいた真の「CS実現」こそが、生き残りの基軸となる「戦略」だとの認識転換が経営革新のキーであるということ、田村氏は力説されました。

90年代の米国経済復活の重要要因の一つにMB賞の存在があげられるのも、この「戦略としてのCS」という考え方が徹底して志向されたことの結果として評価されているからに外なりません。市場主義激化の経営環境下において、この歴史的教訓から学び、力強い経営革新を進めていくためにも、改めて「経営品質」の考え方を体系的に学習することが極めて重要であり、そこに「経営品質研究会」の今日的意義もあることを、田村氏は強調されました。

さらに、田村氏は「経営品質向上=CS向上=業績向上」活動上の留意点を、CS調査や逆ピラミッド組織の具体的な事例をあげながら紹介し、その要諦を以下のような「競争優位の3要素」「競争優位実現の3手段」「競争優位への2大方向性」として簡潔にまとめられました。

競争優位の3要素 = クオリティ向上    コストダウン    サイクルタイム短縮

---

# TMQA Information

富山経営品質研究会事務局  
富山商工会議所内

〒930-0083 富山市総曲輪 2-1-3 Tel 076-423-1175 Fax 076-423-1114

競争優位実現3手段 = ベンチマーキング エンパワーメント 部門横断チーム

競争優位2大方向性 = もっとお客様志向へ もっと外部志向へ

業務改善・経営革新のスタート点は顧客 = 市場にあるとの再確認から、経営品質向上に向けての実践的で分かりやすいユーマあふれる田村氏の講話に、聴講者もたびたびうなずいて、盛況のうちに発足記念講演を閉じました。

なお、5月の定例会からは「経営品質アセスメント入門」を8回シリーズで開催いたしますので、奮ってご参加ください。

## = 「TMQA定例会」の予定 =

第1回 平成14年5月27日(月)または28日(火) 13:30~16:30

「経営品質アセスメント入門」… 「日本経営品質賞の全体像」の理解

\* 映画「スーパーの女」を使った研修

第2回 平成14年6月24日(月)または25日(火) 13:30~16:30

「経営品質アセスメント入門」… 「組織プロフィール」の理解

\* VTR「千葉夷隅ゴルフクラブ」の事例を活用

第3回 平成14年7月29日(月)または30日(火) 13:30~16:30

「経営品質アセスメント入門」

… 「1. リーダーシップと意思決定」/ 「2. 経営における社会的責任」

第4回 平成14年8月26日(月)または27日(火) 13:30~16:30

「経営品質アセスメント入門」… 「3. 顧客・市場の理解と対応」

第5回 平成14年9月26日(木)または27日(金) 13:30~16:30

「経営品質アセスメント入門」… 「4. 戦略の策定と展開」

第6回 平成14年10月28日(月)または29日(火) 13:30~16:30

「経営品質アセスメント入門」… 「5. 個人と組織の能力向上」

・各回とも2日間のうちどちらか一日の受講となります。受講日の変更をご希望の場合は、事務局までご連絡ください。

・「経営品質アセスメント入門」には「セルフアセスメント基準書」(3,000円、税込)が必要です。会員企業には一冊無料でお分けしますが、複数人数参加される場合には追加の実費を申し受けます。

・定例会の日程、カリキュラムは急遽変更することがありますので、予めご了解願います。

# TMQA Information

富山経営品質研究会事務局  
富山商工会議所内

〒930-0083 富山市総曲輪 2-1-3 Tel 076-423-1175 Fax 076-423-1114

---