

TMQA Information vol.15

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

全県展開に向けて、6月に「経営品質協議会」設立予定！ 「セルフアセッサ－養成講座」も、いよいよ7月から開催！

第1グループの定例会「アセスメント基準書研究会」＝「2．経営における社会的責任」が5月19日(月)に、また、第2グループの定例会「経営品質アセスメント入門」＝「5．個人と組織の能力向上」は、5月20日(火)に、それぞれ開催されました。

第1グループは、植木アドバイザーが「社会的責任」を考える際の原点として、「社会」「責任」というコトバの本義を確認することが重要であるとして、解説されました。

まず、「社会」とは、つまるところ「人と人とのやりとり・つながり」のことだが、重要なのは、我々が生きる近現代社会は「社会契約説」に基づいて営まれているということの含意であると述べられました。つまり、個々人は、幸せを追求するために自由に活動して良いという権利を認めるのが近代社会だが、何のルールもなしに剥き出しの自由競争活動をすれば、経済活動のみならず、人間の社会活動全般が「万人の万人に対する闘争」となって、かえって幸せを追求できない修羅場・ジレンマに陥る。この社会的なジレンマを解決するために(「契約」という名目で)編み出されたのが、個々人の争いを調停する「(国民)国家」である。個々人(市民)を代表する者を選出して「ルール(法)」を決め、その「ルール(法)」に基づいて営むというわけである。したがって、企業の“最低ラインの社会的責任”として「コンプライアンス」(法令遵守・契約遵守)がある。ちなみに、企業は法人と言われるが、法人とは「法的人格」という意味であるから、個人としての「市民」と法的に同格であるので「企業市民」とも呼ばれるわけである。

また、「責任」とは、「responsibility」、「accountability」の訳語だが、は「反応できる能力」、は「説明できる能力」が原義であり、要するに「相手の求め・期待に応える」能力のことであると、植木アドバイザーは集約されました。つまり、社会的責任とは、顧客の要求・期待に応える顧客満足の“社会版”というわけです。ですから、顧客を社会と読み替えて、顧客満足と同じロジックで取り組むのが基本であり、その意味で、地域社会・業界・国民社会・国際社会……など、様々な「社会」の「要請」＝要求・期待に耳を傾げるところから取り組むことが肝要であると力説されました。

第2グループでは、保坂講師が「社員の自主的・創造的な取り組みを促進する条件づくり」「環境変化に即応できる変革能力」「戦略リンクの社員の能力開発プログラム」「業務特性に応じた個別の育成計画」「社員満足要因の把握と、その職場環境改善への活用」などのポイントを簡明に解説されました。

「社員のやる気を引き出す」ことができれば、経営の半分は終わったも同然と言われるが、組織・

TMQA Information vol.15

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

社員の能力開発は必ず「理念・ビジョン・戦略・顧客価値」とリンクしていなければならないという要諦もあわせて考えれば、経営幹部の「リーダーシップ」の重要性が、このカテゴリーでも浮かび上がってきます。特に、サービス経済化が常識となっている現在の経営環境からすれば、サービス活動でのスタンスの鉄則＝「人間それ自身が商品である」という考え方を、今一度噛みしめるべきだと保坂氏は強調されました。単なる“人権上の人間重視”と言うに留まらず、厳しいビジネス環境の点からみても「人間重視」が如何に重要であるかを力説されたように思います。それは、結局「E SなくしてC Sなし」の言葉に集約されますが、具体的には「自由闊達なコミュニケーション風土」「組織横断型チーム」「エンパワーメント」などの定着による「顧客本位の全体最適な組織」作りへの取り組みの「質」が問われているわけです。

次回定例会は、「第1グループ＝アセスメント基準書研究会」(3.顧客・市場の理解と対応)を6月23日(月)に、「第2グループ＝経営品質アセスメント入門」(6.価値創造のプロセス)を6月24日(火)に開催しますので、引き続きふるってご参加ください。

なお、活動プログラムの一層の充実と、県下全域に経営品質向上活動の啓蒙普及・促進を図っていく趣旨で、他の経済団体や行政組織とも連携できる「富山県経営品質協議会」の設立準備を進めていますが、来る6月17日(火)に設立総会を開催する予定ですので、あわせてご参加くださいますようお願いいたします。なお、名称・形態は「富山県経営品質協議会」に格上げされても、現会員の参加資格や会費は現行の「富山経営品質研究会」と全く同じですので、従来どおりの感覚で参加くださればよろしいのでご安心ください。

また、先般来よりご案内しておりました「経営品質アセスメントコース」(セルフアセッサー養成講座)も、改訂新教材が完成したことから、いよいよ7月から開催できることになりました。詳しい日程・要領については、近日中に、改めて別途ご案内いたしますので、ふるってご参加ください。

さらに、「富山県経営品質協議会」設立を機に、経営品質への理解を深める関連講座・研修の開催なども、鋭意企画検討中ですので、ご意見・ご要望などありましたら、ご遠慮なく事務局までお聞かせください。

【会員 / Members】 68 企業・組織 = 162 名 (2003.5.22 現在)

幹事

朝日重剛	富山商工会議所副会頭・朝日印刷(株) 代表取締役会長(代表幹事)
白倉三喜	富山日産自動車(株) 代表取締役社長
高田順一	阪神化成工業(株) 代表取締役社長
黒田輝夫	(株)エトアールマルゼン 代表取締役社長
吉野弘人	北陸電気工事(株) 取締役社長

幹事会アドバイザー

富山リコー(株)、(株)フォーワン・コンサルティング

TMQA Information vol.15

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

正会員 (組織名五十音順、敬称略)

朝日印刷(株)	オートサービス水上(有)	(株)オーパーツ	(株)角友建設
(有)加納造園	河上金物(株)	(株)河上事務機	北日本印刷(株)
きや羅(有)	(株)廣貴堂	(株)米三	(株)サブラ
酒蔵乃山本	(株)三進堂	潤観光開発(株)	鈴木工業(株)
スタコー(株)	(株)瀬戸	(株)田島木材	(株)玉家建設富山支店
チューリップ調剤(株)	辻建設(株)	テイカ製菓(株)	富山いすゞ自動車(株)
富山観光開発(株)	富山検査(株)	富山スガキ(株)	富山県生活協同組合
富山県生活協同組合	富山県生活協同組合	富山商工会議所	富山商工会議所
富山商工会議所	富山中央青果(株)	富山リコー(株)	富山冷蔵(株)
(株)ナチロジスティクス	日本アイ・ピー・エム(株)北陸支店		北酸(株)
北陸ゼロックス(株)	北陸中央食品(株)	北陸ビル防設(株)	(有)北陸ペットサービス
(株)マスタック・オーエス	(株)松田工務店	丸栄運輸機工(株)	丸三製菓(株)
丸文通商(株)富山支店	(有)丸満	(株)宮本工業所	(株)名鉄トヤマホテル
山尾佳史公認会計士事務所	(株)山田写真製版所	(株)リスクマネジメントシステム	(株)立業社
(株)流通産業	(株)若林商店		
準会員			
三協アルミニウム工業(株)	(株)ディエスケイ	(株)マスオカ	八嶋(合名)

= 「TMQA定例会」の予定 =

6月度	第1、第3グループ 第13回	平成15年6月23日(月) 13:30~17:00
	「アセスメント基準書研究会」…「3.顧客・市場の理解と対応」	
	第2グループ 第8回	平成15年6月24日(火) 13:30~17:00
	「経営品質アセスメント入門」…「6.価値創造のプロセス」	
7月度	第1、第3グループ 第14回	平成15年7月28日(月) 13:30~17:00
	「アセスメント基準書研究会」…「4.戦略の策定と展開」	
	第2グループ 第9回	平成15年7月29日(火) 13:30~17:00
	「経営品質アセスメント入門」…「7.情報マネジメント」	
富山県経営品質協議会設立総会		平成15年6月17日(火) 15:30~17:00
富山県経営品質協議会設立記念講演会		平成15年7月23日(水) 15:00~17:30
講師「トヨタピスタ高知(株)」代表取締役社長 横田 英毅氏		
2002年度日本経営品質賞受賞		
<ul style="list-style-type: none"> ・各グループの開講日は1日だけですのでご注意ください。 ・第1、第3グループの方が第2グループの定例会に、第2グループの方が第1、第3グループの定例会に、それぞれ出席することができます。 ・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。 		