



## TMQA 会員が 116 企業・組織に！ アドバイザーによる『事例研究 定例会』スタート！

### 【組織】

TMQAの会員数が12月13日現在で116企業・組織になりました。

12月14日(火)に、富山商工会議所青年部を対象とした「経営品質説明会」が開催されました。会員の方々がご縁のある業界団体や異業種交流会などでの「経営品質説明会」のご希望があれば、事務局までお問い合わせください。

アドバイザーは毎月テーマを決めて自主学習会を開いて相互啓発に努めることになりました。会員の皆さんもどんどん自主学習会を開かれると良いのでは、とのアドバイザーX氏の助言も添えておきます。

### 【セミナー】

『商売繁盛塾（商業・サービス業編）』：12月6日(月)開催（於：富山商工会議所/植木講師担当）

商業・サービス業の小企業を対象とした『商売繁盛塾』が、講師からのフィードバックを参考に各参加者の発表とそれに対する相互質問・相互意見交換をワークショップ・スタイルで展開して行われました。講師からは、参加者からの発表からうかがえた問題の「真の原因」を探るアプローチである「因果ループ図」(システム思考のツール)を用いて簡便な解説も行われ、短絡的な“対処療法”的な対策の弊害に留意を促されました。5名のTMQA認定アドバイザーもオブザーバーとして参加して、積極的に肯定的質問を投げかけて参加者をエンカレッジしました。

『対話～合意形成スキル基本コース』：12月11日(土)開催（於：富山商工会議所/植木講師担当）

『アセス・イノベーター養成講座』の「STEP2：対話～合意形成スキル基本コース」が開催されました。対話～合意形成スキルは、単にセルフアセスメントにおいて必須であるだけでなく、学習組織論で言う「チーム学習」の核をなすものであり、広く社内での「調整」や「意思決定」のための会議やレビューのプロセスにおいても不可欠の人間関係スキルです。特に、経営革新を推進する立場にある方々には、社員の建設的な意見・意欲を引き出し促進する「ファシリテーション」スキルの基礎をなすものでもあります。





自律的な経営革新を進める上での「基本的構え」である「相手と過去は変えられないが、自分と未来を変えることによって相手・状況の変化を促す」という「交流分析(TA)」の実践的指針の重要性を「自己像チェック作業」を通じて確認しました。また、チームワークの成果は単なる個々人の意思・努力の総和でもたらされるのではなく、個々人が「集団力学」の基本を弁えて「社会的ジレンマ」(個人利害と集団利害のジレンマ)への理解を深めることが前提にあって、「対話」を通してもたらされることが強調されました。

参加された方々は、セルフアセスメントが単なる“お話し合い”ではなく、不断の自己省察・自己練磨を必要とするものであることを理解されたことと思います。

#### 【定例会】

高岡会場：12月15日(水) 開催 (於：高岡商工会議所 / 植木講師担当)

「アセスメント基準書研究会 / 3. 顧客・市場の理解と対応」が開催されました。このカテゴリーはいわゆる「マーケティング」に関する領域ですが、講師はマーケティングとは単なる“市場調査”のようなものではなく、「市場＝顧客への対応活動」全般を指すものであり、業務活動のすべてが「顧客本位」の視点から展開されているか否かが要諦であることを強調されました。つまり、マーケティングは企画や営業といった一部の課題ではなく、全社員が顧客・市場の要求・期待を理解して各自の業務において反映する活動というわけです。したがって、「3. 顧客・市場の理解と対応」のカテゴリーは「6. 顧客価値創造プロセス」に接続するものであることに改めて注意を喚起されました。



魚津会場：12月20日(月) 開催 (於：ありそドーム / 保坂講師担当)

「経営品質アセスメント入門 / 3. 顧客・市場の理解と対応」が開催されました。講師は、企業のあらゆる活動を顧客の視点から見直すことが経営品質の起点であることを再確認したうえで、まず顧客をセグメントして「ターゲット顧客」を明確にし、ターゲットとなるセグメント顧客ごとに「要求・期待(ニーズ)」と「評価(満足・不満足)」をどのように「把握～改善」しているのかが問われることを力説されました。顧客層別の要求・期待の違いに応じて、それに応え得る業務プロセスも当然異





# TMQA Report vol.19

富山県経営品質協議会事務局  
富山商工会議所内

〒930-0083 富山市総曲輪 2-1-3 Tel 076-423-1175 Fax 076-423-1174

なってくるので、一括りにした“顧客ニーズ”論ではなく、具体的に「特定された顧客」のニーズを問うことが効果的CS活動につながることをくりかえし強調されました。

富山会場：12月21日(火) 開催（於：富山商工会議所 / 保坂講師担当）



「経営品質アセスメント入門 / ベンチマーキングの理解のために」が開催されました。社内外を問わず、業界を超えて「好事例から学ぶ」ベンチマーキングの要諦の簡潔な解説を講師からうけた後、サウスウエスト航空と京王百貨店の事例ビデオを視聴して、グループごとに活発な対話・討議が行われました。ベンチマーキングは、対象企業のドメイン(誰に・何を・どのように)をしっかりと

確認したうえで、自社に適用可能か否かを判断した上で行うことが肝要であり、結局は自社の「プロセス・仕組み」を見直した上での「改善領域」に焦点化させなければ、単なるうわべの物まねに終わって奏功しないことを講師は強調されました。

富山第2会場『事例研究定例会』：12月21日(火) 開催（於：富山商工会議所 / 羽田野・種部アドバイザー担当）

隔月(偶数月)開催の『事例研究定例会』がいよいよスタートしました。アドバイザーが準備したミニ・ケーススタディをもとに、参加者がグループ毎に対話して問題解決の方向性をさぐり、お互いに発表しあう形式で、今回は「セグメンテーション」と「ドメイン」に関する2つのミニ・ケーススタディが取り上げられて行われました。参加者は大変活発に対話・討議を行い、各グループ間の意見交換も熱気を帯びたものとなって、おおいに盛り上がりました。講師からの一方向的なレクチャーではなく、参加者自身が「考え、学びあう」という形式は、自律変革型組織(学習組織)をめざす経営品質の基本的な考え方にそうもので、定例会の本来のありかたの一例を示していたように思われます。





# TMQA Report vol.19

富山県経営品質協議会事務局  
富山商工会議所内

〒930-0083 富山市総曲輪 2-1-3 Tel 076-423-1175 Fax 076-423-1174

## 【事務局から】

経営革新に取り組むには基本事項・基本概念の「基礎理解」は不可欠ですが、ややもすると、単なる経営手法・経営用語の“知識勉強”に終始する、基礎理解を踏まえずに一挙に“ハウツー”論に走る、という弊に陥りがちです。いずれも「自律的な経営革新」を進める上で必須の「自分の頭でキチンと考え、自分の仮説・意見を明確に述べる」という自己啓発プロセスを看過しています。（何事も「能力」向上の努力を省いては、うまくはゆかない！）この『事例研究 定例会』はそのような点を踏まえて、具体的な簡易な事例を用いて「自分の頭で考える」トレーニングの一助とするためのものと位置付けております。コーディネーターを勤めるアドバイザーの方々も“発展途上”の心構えで臨んでおりますので、「共に学ぶ」精神でお気軽にご参加いただきたいと思います。

## 【アセッサーの会】

「富山県アセッサーの会」事務局（富山リコー(株)内 / TEL 076-421-2191 / 担当：松田）

## 【参考図書案内 / Book guide】

『日本経営品質賞とは何か』（社会経済生産性本部編 / 生産性出版 / 1300 円）

『経営品質入門』（岡本正耿著 / 生産性出版 / 1600 円）

『顧客価値マーケティング入門』（岡本正耿 / 生産性出版 / 1600 円）

\*\*\*\*\*  
お知らせコーナー（重要！）  
\*\*\*\*\*

## 簡易アセスメント指導（合同開催方式）を開催します

会員企業を対象に、TMQA認定アドバイザーによるアセスメント指導を合同開催方式で実施します。これは、「組織プロフィール」を援用した「自社の事業の見直し」を行う際の基本的なポイントと進め方について理解していただき、自社の実情・成熟度に応じた経営品質向上活動を自力で進めていただくためのものです。

これから真剣に取り組もうという企業や改善活動を進めているがなかなか思うようにいかない企業の経営者・幹部の方々に、TMQA認定アドバイザーが経営品質向上活動の初期導入をサポートいたします。詳しくは、当協議会ホームページをご覧ください。事務局までお問い合わせ下さい。

開催日は、参加企業（定員5社）のご都合をお聞きして決定します。

チラシ（申込書つき）URL <http://www.toyama-tmqa.jp/doc/assess2004.pdf>



# TMQA Report vol.19

富山県経営品質協議会事務局  
富山商工会議所内

〒930-0083 富山市総曲輪 2-1-3 Tel 076-423-1175 Fax 076-423-1174

## = 「TMQA / 定例会・セミナー」の予定 =

### 【定例会】

- 2 月度 魚津会場 第 6 回 2 月 17 日 (木) 13:30 ~ 17:00  
「経営品質アセスメント入門」・・・「4. 戦略の策定と展開」  
富山会場 第 30 回 2 月 18 日 (金) 13:30 ~ 17:00  
「経営品質アセスメント入門」・「組織プロフィール、ベンチマーキング」  
第 2 富山会場 第 2 回 2 月 18 日 (金) 16:00 ~ 18:00 「事例研究会」  
高岡会場 第 15 回 2 月 22 日 (火) 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」
- 3 月度 魚津会場 第 7 回 3 月 23 日 (水) 13:30 ~ 17:00  
「経営品質アセスメント入門」・・・「5. 個人と組織の能力向上」  
富山会場 第 31 回 3 月 22 日 (火) 13:30 ~ 17:00  
「経営品質アセスメント入門」・「1. 経営幹部のリーダーシップ、  
2. 経営における社会的責任」  
高岡会場 第 16 回 3 月 17 日 (木) 13:30 ~ 17:00  
「アセスメント基準書研究会」・・・「5. 個人と組織の能力向上」
- 4 月度 魚津会場 第 8 回 4 月 21 日 (木) 13:30 ~ 17:00  
「経営品質アセスメント入門」・・・「6. 顧客価値創造のプロセス」  
富山会場 第 32 回 4 月 22 日 (金) 13:30 ~ 17:00  
「経営品質アセスメント入門」・「3. 顧客・市場の理解と対応」  
第 2 富山会場 第 3 回 4 月 22 日 (金) 16:00 ~ 18:00 「事例研究会」  
高岡会場 第 17 回 4 月 26 日 (火) 13:30 ~ 17:00  
「アセスメント基準書研究会」・・・「6. 顧客価値創造のプロセス」
- 5 月度 魚津会場 第 9 回 5 月 23 日 (月) 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」  
富山会場 第 33 回 5 月 24 日 (火) 13:30 ~ 17:00  
「経営品質アセスメント入門」・「4. 戦略の策定と展開」  
高岡会場 第 18 回 5 月 27 日 (金) 13:30 ~ 17:00  
「アセスメント基準書研究会」・・・「7. 情報マネジメント」

### 【講演会】TMQA 2005 新春講演会 「顧客満足を実現する経営革新」

**加藤重正氏 (前千葉夷隅ゴルフクラブ取締役総支配人) 来演**

日 時 平成 17 年 1 月 24 (月) 14:00 ~ 16:00

場 所 富山商工会議所ビル 10 階ホール

### 【セミナー】経営品質入門コース ... 「経営品質とは何か？」を 6 時間で速習いただきます。

日 時 平成 17 年 2 月 5 日 (土) 9:30 ~ 16:30

会 場 富山商工会議所ビル (予定)

講 師 植木 悟氏 (富山県経営品質協議会幹事、(株)フォーワン・コンサルティング 社長)

受講料 富山県経営品質協議会会員・・・12,600 円 一般・・・18,900 円

・日程、内容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 Report vol.19

富山県経営品質協議会事務局  
富山商工会議所内

〒930-0083 富山市総曲輪 2-1-3 Tel 076-423-1175 Fax 076-423-1174

幹事会 (敬称略)		
代表幹事	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
副代表幹事	白倉三喜	富山日産自動車(株)代表取締役社長
幹事	高田順一	阪神化成工業(株)代表取締役社長
	服部俊明	富山リコー(株)代表取締役社長
	植木 悟	(株)フォーワン・コンサルティング代表取締役社長
	松井竹史	テイカ製菓(株)代表取締役社長
	増山三雄	(株)米三代表取締役会長
	増岡一郎	(株)マスオカ代表取締役社長
	濱谷元一郎	富山県商工会議所連合会常任理事
	山本勇宰	富山県商工会連合会専務理事
	宮崎 宏	(社)富山県経営者協会専務理事
	大角寛治	富山県中小企業団体中央会専務理事
	室谷智明	富山県商工労働部長
	永森 勲	富山市商工労働部長
	柳本直行	(財)社会経済生産性本部経営品質推進部長
会計監事	吉野弘人	北陸電気工事(株)代表取締役社長
顧問	保坂善久	(株)リコーCS環境推進室副参与

【会員 / Members】 116 企業・組織 = 259 名 (2004.12.27 現在)

正会員 (組織名五十音順、敬称略)		
(有)ISOステーション	朝日印刷(株)	(有)アトリ工倶楽部
インテリジェントセンター	(株)三由会計事務所	(株)牛島屋
(株)エーヌエーホテル富山	(株)オーパーツ	(株)大阪屋ショップ
オダケホーム(株)	(有)オダケホーム技建	(有)オダケホーム技建
(株)オフィスケイ	(有)加納造園	上市信用金庫
(株)河上事務機	北日本印刷(株)	北日本物産(株)富山支店
きや羅(有)	協和薬品(株)	(株)グッドライフ
(株)廣貫堂	国際電気テクノサービス(株)	(株)米三
五洲薬品(株)	サクラパックス(株)	(株)サプラ
(株)三進堂	(有)ジェイシーパール	(株)清水住設
鈴木工業(株)	スタコー(株)	(株)瀬戸
大協薬品工業(株)	高岡地方交通(株)	(株)タカギセイコー
(有)高芳	(有)タケダ	竹田運輸倉庫(株)
(株)玉家建設富山支店	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	富山スガキ(株)
富山リコー(株)	富山リコー(株)	中村美樹
日本アイ・ピー・エム(株)北陸支店	(株)日本オープンシステムズ	阪神化成工業(株)
(株)フードシステム	(株)文苑堂書店	(株)フォーワン・コンサルティング
(株)北陸経営	北陸電気工事(株)	北陸アルミニウム(株)
(株)ホシナパック	堀税理士法人	(有)北陸ペットサービス
(株)マスオカ	(株)マスタック・オーエス	(株)牧田組
丸文通商(株)富山支店	丸文通商(株)富山支店	丸三製菓(株)
(有)マルワ製版印刷	(株)宮本工業所	(有)丸満
山尾佳史公認会計士事務所	山岸建設工業(株)	八嶋(合名)
(有)ユーセー	(株)ユニオンランチ	(株)山田写真製版所
菱光商事(株)	(株)若林商店	(株)流通産業
賛助会員		
富山県商工会議所連合会	富山県商工会連合会	(社)富山県経営者協会
富山県	富山市	(財)社会経済生産性本部
		富山県中小企業団体中央会