



「2006年度TMQA賞 ステップアップ賞」に (有)アトリエ倶楽部



【組織】

2006年度TMQA賞のインタビュー審査を終えて作成された「暫定フィードバックレポート」を基に、4月17日(火)に「判定委員会」が開催され、判定結果がTMQA賞委員長に上申され、5月7日(月)にTMQA賞委員長による慎重な裁可に基づいて、(有)アトリエ倶楽部に「2006年度TMQA賞 ステップアップ賞」を授与することが正式決定されました。表彰式は5月25日(金)の定時総会の直後に行われる予定です。なお、(有)アトリエ倶楽部の受賞理由は以下の通りです。

《受賞理由》

「対話-合意形成」を率先垂範する信頼されるリーダーシップの発揮

利害関係者との共生・信頼関係の構築を象徴する「自他の幸せの追求」という基本理念を実現するためには「対話-合意形成」に基づく「手作りの行動規範」の定着が不可欠であるとの考えから、全社員に対して様々なビジネス研修を実施した上でコトバ・セオリー・ルールの共有化を図り、これらの共有事項を現場実践にスピーディに展開させている。数々の改善成果を生み出してきているベースには、社長自らが率先垂範して学習し、毎日のように社員との対話を続け、共に考え、共に悩むというサーバント・リーダーとしての相互承認的姿勢の堅持があるものと高く評価される。信頼感に満ちたリーダーシップのあり方は、(有)アトリエ倶楽部の“見えざる資産基盤”としてポジティブに機能している。

顧客の声の把握をプロセス改善に直結させる

「情報カード」「MOTチャート」「部会運営」の有機的・効果的な仕組み
顧客接点の現場でキャッチした顧客の声・反応を「情報カード」としてリアルタイムに作成し、毎月＝定期的に集計・分類した上で、「MOTチャート」(プロセスチャート)に基づいた「CS・プロセス部会」で原因分析して、顧客満足度向上にリンクするプロセス改善につなげており、口コミ顧客数増加の成果と照らし合わせてみても、シンプルながら体系的な仕組みとして効果的に機能している。さらに「新規顧客MOTチャート」の追加策定など、戦略目標達成のための改善の取り組みが継続的になされている。



TMQA Report vol.46

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

チームワーク重視を自主的に共有する社員による「学習する組織」風土の実現

日常業務はもとより、部会運営やトップレビューを通じて、一貫して「対話-合意形成」に基づく相互啓発の風土を醸成することにより、社員の自主性を尊重した「学習組織」（自律革新型組織）づくりを志向しており、TMQA定例会への全社員参加による学習や、「お見事サービス体験報告」などによるベンチマーク事例の共有をはじめとした多くの共同学習が、様々な改善提案に結実し、かつ社員同士が協力的に切磋琢磨する意欲を高めている。

4月17日(火)に開催された「判定委員会」において「フィードバックレポート」が正式了承されたのをうけて、4月24日(火)に「フィードバック会議」が応募申請組織からの質疑に審査員が応答する形式で実施されました。

4月19日(木)に「アドバイザー会議=運営開発推進委員会」が開催され、2007年度の5周年記念事業についての検討が前回に引き続きなされました。特に、アセッサー資格を有する会員のTMQA活動への参加を促すことが申し合わされました。

【定例会】

4月13日(金) 開催 (於：富山商工会議所 / 羽田野・植木講師担当)



「実践・経営革新フォーラム」が開催されました。今回は、既に成熟期を過ぎて恒常的な競争激化に見舞われている家電小売業界において、“一店巨大主義”による「徹底地域密着戦略」によって抜群の業績を誇る「株)ムラウチ」(八王子市)の事例ビデオを視聴して、成功要因をさぐりました。地域密着が単なるスローガンではなく、「顧客の声」を起点とした「小さな差」の積み重ね(CS本位の継続的改善)によって、価格競争ではなく

顧客サービスで勝ち残る経営の仕組みを実現していることが確認されました。

4月19日(木) 開催 (於：富山商工会議所 / 羽田野講師・武内アドバイザー担当)

「経営品質基礎コース」が開催されました。今回は「6.顧客価値創造のプロセス」について、羽田野講師と武内アドバイザーが事





TMQA Report vol.46

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

例研究を交えて解題・解説を行いました

【Quality 研究会】

自主勉強会「Quality 研究会 / Q研ゼフィール」の「ビジネスマンのためのリベラルアーツ塾」が、4月18日(水)に開催されました。

【アセス・イノベーターの会 (A I 会)】

(株)ホンダクリオ新神奈川の「経営品質報告書・要約版」に基づいた「ミニ勉強会」は、3月で終了いたしました。4月・5月は休講して、6月から新たなシリーズを開始する予定で、現在検討中です。

ネットによる交流広場「A I 会 メールリンク」に、どしどしご投稿下さい！

「アセス・イノベーターの会 (A I 会)」へのご意見・ご要望は...

会長 = 畠山 (株)米三 / TEL 076-424-3232) まで、どうぞ

【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)



TMQA Report vol.46

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】

5 月度 富山会場 第 53 回 5 月 11 日 (金) 第 2 金曜日
「実践・経営革新フォーラム」 14:00 ~ 16:30

経営品質基礎コース 5 月 17 日 (木) 第 3 木曜日
「Cat 7 情報マネジメント」 14:00 ~ 16:00

6 月度 富山会場 第 54 回 6 月 13 日 (水) 第 2 水曜日
「実践・経営革新フォーラム」 14:00 ~ 16:30

7 月度 富山会場 第 55 回 7 月 11 日 (水) 第 2 水曜日
「実践・経営革新フォーラム」 14:00 ~ 16:30

【セミナー】

New! 「経営品質説明会」 所要時間 2 時間程度
富山県経営品質協議会認定の登録アドバイザーが、あなたの企業、団体、グループ等の皆さんに「経営品質とは何か?」「なぜ必要なのか?」をご説明いたします。

日 時 ご希望の日時をお知らせください。

会 場 県内どこへでも出張します。

講 師 富山県経営品質協議会が認定した登録アドバイザー

講師料 原則 50,000 円 (交通費、消費税込み) ご予算に応じてアレンジ可能です

申込方法 ホームページよりダウンロードして、事務局までお送り下さい。

URL <http://www.toyama-tmqa.jp/doc/adtemprr.pdf>

【平成 19 年度通常総会のご案内】 多数のご参加をお待ちしています。

日 時 平成 19 年 5 月 25 日 (金) 16:00 ~ 17:00

会 場 富山商工会議所ビル 10 階ホール

【「2006 年度 TMQA 賞」表彰式、報告会のご案内】 定時総会に続いて行います

日 時 平成 19 年 5 月 25 日 (金) 17:00 ~ 18:00

会 場 富山商工会議所ビル 10 階ホール

受賞企業 ステップアップ賞 有限会社アトリエ倶楽部

・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.46

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
	国本 進	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	ティカ製薬(株)代表取締役社長
	増山三雄	(株)米三代表取締役会長・富山商工会議所副会頭
	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
	佐藤 登	(社)富山県経営者協会事務局長
	太田廣二郎	富山県中小企業団体中央会専務理事
	斉藤俊明	富山県商工労働部長
	坂井保樹	富山市商工労働部長
	羽田野正博	TMQA登録アドバイザー・中小企業診断士
	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)顧問

【会員 / Members】 99 企業・組織 = 249 名 (2007.5.1 現在)

正会員 (組織名五十音順、敬称略)			
(有)ISOステーション	(株)アイドマセンサー	朝日印刷(株)	(有)アトリエ倶楽部
伍都和建設(株)	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	大高建設(株)	オフィスクリエイション	カトーインダストリー(株)
上市信用金庫	河上金物(株)	木村産業(株)	協和薬品(株)
黒田経営研究所	ケンシン工業(株)	(株)廣貫堂	五洲薬品(株)
(株)米三	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	シャルムユニフォーム(株)	(株)ジュープラス	鈴木工業(株)
スタコー(株)	(株)瀬戸	ゼフィール	高岡地方交通(株)
(株)タカギセイコー	(株)高橋	竹田運輸倉庫(株)	(株)田島木材
(株)玉家建設富山支店	(株)田村商会	ティカ製薬(株)	(株)ティージェイケー
東亜薬品(株)	砺波商工会議所	(株)砺波製作所	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	富山商工会議所
富山スガキ(株)	富山日産自動車(株)	富山リコー(株)	(株)ニッポー
(株)日本オープンシステムズ	(株)日本ビルサービス	阪神化成工業(株)	(株)フォーワン・コンサルティング
(株)文苑堂書店	北陸アルミニウム(株)	(株)北陸経営	北陸電気工事(株)
北陸ビル防設(株)	(有)北陸ペットサービス	(株)ホシナパック	(株)洞口
堀税理士法人	前田建設(株)	(株)マスオカ	(株)松田工務店
丸栄運輸機工(株)	丸三製薬(株)	丸文通商(株)富山支店	(有)丸満
(株)宮本工業所	(株)三四五建築研究所	八嶋(合名)	山尾佳史公認会計士事務所
(株)山田写真製版所	やわたメディカルセンター	勇晃内燃機工業(有)	(有)ユーシー
(株)ユニオンランチ	(株)横山製作所	良久工業(株)	米原商事(株)
ラ・ナトゥーラ	(株)流通産業	菱光商事(株)	(有)ワイケーコウキ
(株)若林商店			

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
富山県中小企業団体中央会	富山県	富山市	(財)社会経済生産性本部