



高岡会場開設記念講演会、田村均氏が熱血講演 「第2期：経営品質アセスメントコース」スタート

【講演会・セミナー】

「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」の違いを強調

9月25日の定例会開催を皮切りに始まった高岡会場の「開設記念講演会」が、10月9日(木)、高岡商工会議所において、(株)リコーCSM本部審議役の田村均氏を招いて『顧客満足って、どうやるの?』と題して開催されました。

田村氏は、リコーのCSへの取り組みを推進担当者としての悩みと対応の具体的事例を紹介しながら「何故今、CS経営なのか(CS経営の戦略的重要性)をわかりやすく話されました。特に「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」の違いを強調され、前者のような単なる理



念・スローガンだけでは、精神論に傾くだけで業績には連動しないことに注意を喚起されました。顧客を経営資源としてとらえた新たな戦略を構築する視点、及び、市場＝顧客をよく知った上で顧客視点で仕事の進め方の良し悪しを判断できる社員を重視する視点がCS経営の要諦であると力説されました。つまり、「顧客」と顧客に対応する「社員」とを「重要経営資源」として明確に位置付ける視点が、経営のベースにあるか否かが分かれ目だということです。そのベースに加えて、CSの観点で「競合」に比して優位に立っているか否かという「競争優位」の視点からの確認や、優れた企業の実践事例から“強みの仕組みづくり”を積極的に学ぶ「ベンチマーキング」の姿勢も不可欠であることを強調されました。競争優位に立つためには「もっとお客様志向へ」「もっと外部志向へ」ということが肝要だということです。

田村氏の講演は、当会の前身である「富山経営品質研究会」発足時の記念講演以来の来演でしたが、腰痛にもかかわらず、それを感じさせぬ熱意と軽妙なユーモアを交えた講話に引き込まれて、参加者は逐一うなずきながら熱心に聞き入っていました。

アセスメント・プロセスが持つ「経営革新にとっての本質的重要性」をしっかりと理解
また、2003年度第2期「経営品質アセスメントコース」G1が10月18日(土)にスタートし、11



TMQA Report vol.5

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

社・20名の参加者が、白井信行指定講師の指導の下で、第1期グループに劣らぬ熱意で取り組まれました。経営品質アセスメントコースは、自社の経営の仕組みを顧客・競争・変革の視点から見直



し、強み（伸ばすべき領域）と弱み（改善すべき領域）を提言して、自社内において実際的な経営革新を推進するコア人材を養成するための“登竜門”ですが、その際の具体的方法論である「ダイアログ～コンセンサス」(対話～合意形成)のプロセス作りのスキルを、多彩な演習を通じて是非マスターしていただきたいと思います。とはいえ、経営品質向上活動が“Quality Journey”であるように、「ダイアログ～コンセンサス」のスキル向上も“習ったら

慣れよ”の精神で継続実践してこそ身に付く“Quality Journey”ですから、「経営品質アセスメントコース」では、課題成果の出来栄えそのものよりも、むしろアセスメント・プロセスが持つ「経営革新にとっての本質的重要性」をしっかりと理解することが肝要です。

【定例会】

情報理論の原点を踏まえた「情報マネジメント」の重要性を強調

植木講師担当の富山会場は10月20日(月)に、「アセスメント基準書研究会 / 7. 情報マネジメント」が開催されました。カテゴリーの内容概説に加えて、アセスメント基準と親和性の高い評価指標システムとして着目・導入されている「バランス・スコアカード」のポイント解説もなされました。「バランス・スコアカード」は、各カテゴリーの連関や整合性を反映した「戦略的業績評価システム」のツールとして実践的に活用できるものですので、大いに研究してほしいものです。また、植木講師は、いたずらに情報技術の流行だけを追いかけるのではなく、情報理論の原点を踏まえた「情報マネジメント」の重要性を強調され、オーソドックスな情報・制御理論の基本をミニ解説されました。

「組織プロフィール」は事業・業務の棚卸し

保坂講師担当の高岡会場は10月28日(火)に、1997年度日本経営品質賞受賞企業＝千葉夷隅ゴルフクラブの「簡易版・経営品質報告書」を題材にして、「経営品質アセスメント入門 / 組織プロフィールの理解」が開催されました。

「組織プロフィール」は、8つのカテゴリーに従って自社評価(セルフアセスメント)する際のベースとなる“事業・





TMQA Report vol.5

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

業務の棚卸し”に相当するものです。組織価値観（大切にしている目的・価値観）/顧客認識（どういう顧客にどんな価値を提供しているのか）/競争認識（競争相手とはどんな違いをもっているのか）/経営認識（社員やパートナーにどんな考えで臨んでいるのか）/変革認識（今の組織をどう変革したいのか）の視点から、自社の「現状」と「将来」への方向を自己認識するためのものです。組織プロフィールをていねいに自己確認することを通じて、＜お客様の視点での成功要因＞に気づいて、明確に言語化することが経営革新の起点であることを保坂講師はくりかえし強調されました。

なお、来月は、富山会場は11月19日(水)に「アセスメント基準書研究会 / 事例研究1」を、高岡会場は11月17日(月)に「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」を、それぞれ開催する予定です。会員の方はいずれの会場にも参加できますので、積極的にご参加ください。

【アセッサーの会】

スキルアップ啓発活動“第一弾”として「アセスメント道場」開催へ！

経営品質向上のための自主的な相互研鑽ネットワークとして今年6月に発足した「富山県アセッサーの会」の第1回会合が、10月20日(月)に開催されました。会長には富山リコー(株)の松田隆氏が選任され、事務局からの自主・自発の活動方針が報告、了承されました。



セルフアセッサーとしての実践的なスキル・能力アップのための具体的な活動の第一弾として事務局が企画した「アセスメント道場」(下記スケジュール参照)には、会員30数名のうち、早速20数名の参加申し込みがあり、経営改善に生かそう

という課題意識に基づく啓発意欲の高さがうかがわれました。TMQAとしても、定例会への登壇をはじめとして、今後企画検討されるであろう県経営品質賞審査員の候補者として、またTMQA認定アドバイザー候補者として、県下の経営品質向上運動のパイロットとしての活躍と能力向上を大いに期待しています。

「アセスメント道場」開催スケジュール

2003年11月18日(火) 14:00～18:00〔確定〕*会場：富山リコー(株)

2003年12月17日(水) 16:00～20:00〔予定〕

2004年1月21日(水) 16:00～20:00〔予定〕

2004年2月18日(水) 16:00～20:00〔予定〕



TMQA Report vol.5

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

2004年 3月17日(水) 16:00~20:00〔予定〕

2004年 4月21日(水) 16:00~20:00〔予定〕

2004年 5月19日(水) 16:00~20:00〔予定〕

お問い合わせは....

「富山県アセッサーの会」事務局 (富山リコー(株)内 / TEL 076-493-9393 / 担当: 松田)

= 「TMQA・定例会セミナー」の予定 =

11月度 富山会場 第18回 11月19日(水) 13:30~17:00
「アセスメント基準書研究会」・・・「重視する考え方1」
高岡会場 第3回 11月17日(月) 13:30~17:00
「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」

12月度 富山会場 第19回 12月15日(月) 13:30~17:00
「アセスメント基準書研究会」・・・「重視する考え方2」
高岡会場 第4回 12月25日(木) 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」

新春講演会 期日 / 平成16年1月28日(水) 会場 / 未定 受講料 / 無料
講師 / 福井キャノン事務機(株)代表取締役社長 玉木 洋氏
2003年度福井県経営品質賞知事賞受賞

2月度 富山会場 第20回 2月24日(火) 13:30~17:00
「アセスメント基準書研究会」・・・「重視する考え方3」
高岡会場 第5回 2月27日(金) 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」

3月度 富山会場 第21回 3月23日(火) 13:30~17:00
「アセスメント基準書研究会」・・・「重視する考え方4」
高岡会場 第6回 3月26日(金) 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」

受講申込受付中 ... お申し込み、お問い合わせは富山県経営品質協議会事務局まで

2003年度 第2期「経営品質アセスメントコース」(セルフアッセサー養成講座)開催中
G2コース 平成15年12月5日(金)~7日(日) 9:30~18:30(3日間)
G3コース 平成16年1月24日(土)~25日(日) 9:30~18:30(2日間)

・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.5

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 |
| | 玉野修久 | 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 | テイカ製薬(株)代表取締役社長 |
| | 増山三雄 | (株)米三代表取締役社長 |
| | 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課長 |
| 会計監事 | 吉野弘人 | 北陸電気工事(株)代表取締役社長 |

【会員 / Members】 98 企業・組織 = 225 名 (2003.10.31 現在)

正会員 (組織名五十音順、敬称略)

| | | | |
|-------------------|----------------|-------------------|---------------|
| 朝日印刷(株) | 朝日不動産(株) | (株)牛島屋 | (株)宇奈月延対寺荘 |
| (株)エーヌエーホテル富山 | (株)エトアールマルゼン | (株)オーパーツ | 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 | オフィスクリエーション | (株)角友建設 |
| (有)加納造園 | 上市信用金庫 | 河上金物(株) | (株)河上事務機 |
| 北日本印刷(株) | きや羅(有) | 協和薬品(株) | ケンシン工業(株) |
| (株)廣貫堂 | 国際電気テクノサービス(株) | (株)米三 | (株)米三 |
| サカエ金欄(株) | 酒蔵乃山本 | (株)サプラ | 三協アルミニウム工業(株) |
| (株)三進堂 | (株)清水住設 | 潤観光開発(株) | 鈴木工業(株) |
| スタコー(株) | (株)瀬戸 | 大協薬品工業(株) | (有)高芳 |
| (有)タケダ | (株)田島木材 | (株)玉家建設富山支店 | 辻建設(株) |
| (株)ディエスケイ | テイカ製薬(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 | 富山商工会議所 | 富山スガキ(株) |
| 富山中央青果(株) | 富山日産自動車(株) | 富山リコー(株) | 富山リコー(株) |
| 中村美樹 | (株)ナチロジスティクス | 日本アイ・ピー・エム(株)北陸支店 | 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 | 北酸(株) | 北陸アルミニウム(株) |
| (株)北陸経営 | 北陸ゼロックス(株) | 北陸中央食品(株) | 北陸電気工事(株) |
| 北陸ビル防設(株) | (有)北陸ペットサービス | マーフィーシステムズ | (株)牧田組 |
| (株)マスオカ | (株)マスタック・オーエス | 丸栄運輸機工(株) | 丸三製薬(株) |
| 丸文通商(株)富山支店 | 丸文通商(株)富山支店 | (有)丸満 | (有)マルワ製版印刷 |
| (株)ミツホ建設 | (株)宮本工業所 | (株)名鉄トヤマホテル | 八嶋(合名) |
| 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 | 菱光商事(株) | (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 | |