



「2007 年度 T M Q A 賞」決定！
「委員長賞」に有限会社アトリエ倶楽部
「ステップアップ賞」に富山県生活協同組合と八嶋合名会社
「平成 20 年度通常総会」は 6 月 4 日に開催！

【組織】

2007 年度 T M Q A 賞の審査～判定委員会を経て、判定結果が「T M Q A 賞委員会」に上申され、4 月 30 日(水)に T M Q A 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「2007 年度 T M Q A 賞 委員長賞」を、また富山県生活協同組合と八嶋合名会社に「2007 年度 T M Q A 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 6 月 4 日(水)の通常総会の直後に行われる予定です。なお、各受賞組織の受賞理由は以下の通りです。

《受賞理由》

(有)アトリエ倶楽部

「全員参加の対話型経営」を定着させた優れたリーダーシップの発揮

「自他の幸せの追求」の基本理念を実現するための「全員参加の対話型経営」を定着させ、着実な改善実績を生み出してきている。この背景には、「学習組織」(自律革新型組織)づくりに向けたトップ自らの率先垂範の姿勢の確固たる維持があり、相互信頼を重視した優れたリーダーシップのあり方が、(有)アトリエ倶楽部における具体的な業務活動成果として結実しているものと認められます。

「稼働率」(生産性)の継続的向上をもたらす

顧客満足要因とリンクさせたタイムマネジメントの仕組み

顧客満足とリンクさせたタイムマネジメントの仕組みの仕組みで展開し、「稼働率」や「紹介客数」「改善リンク C T C 数」の向上など、具体的な改善成果につなげています。これは、顧客の声の分析方法を改善するなどして、顧客満足要因を「具体的な形で生産性向上につなげていく「顧客本位のタイムマネジメント」を構築しつつあるものと認められます。

顧客本位の継続的改善を支える「学習組織」風土の定着

業務運営全般を通じて、一貫して「対話-合意形成」に基づく相互啓発の風土を醸成してきており、スタッフの自主性を重視した「学習組織」(自律革新型組織)の風土が定着しているものと認められます。好事例の V T R 研修など、顧客本位のプロセス改善に向けた共同学習の姿勢が持続的に維持されて、業務の「改善件数」に明確に結実しており、スタッフの顧客本位の能力向上が認められます。

価値前提とプロセス設計要因とを反映させた体系的な人材育成制度構築の取り組み



TMQA Report vol.58

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

当面は新規採用の予定はないものの、(現スタッフにも適用可能な)「新入社員教育指導計画書」を策定して人事制度の整備に着実に取り組んでいます。これは、価値前提とプロセス設計要因とリンクした「求める人材像/重要能力要件」に基づいたもので、中長期的視点での成長に向けた人材育成計画として、実務的な戦略的取り組みであると評価されます。

富山県生活協同組合

組合員重視・職員重視を志向する社会的責任意識の強いリーダーシップ

「経営理念」「大切にしたい考え方」「けんせいきょう行動指針」を掲げて組織をリードしようとする姿勢が明確で、特にISO環境マネジメント活動、男女共同参画推進、高齢者・障害者雇用方針など、自組織の社会的影響力に見合う社会的責任に関しては積極的にリーダーシップを発揮しているものと評価されます。

機能的サービスの整備に裏づけられた増収増益基調を維持する健全な財務体質

標準化して整備されている「機能的サービス」に基づく運営によって、増収増益基調を維持しており、諸々の戦略課題を推進させる上での財務的担保を有するという意味で、健全な財務基盤を構築しているものと認められます。

八嶋合名会社

「全員参加型経営」を促進する対話的なリーダーシップの発揮

「基本理念」を実現するための「組織風土6カ条」を実践するために、「問題解決発想」と「対話重視の全員参加型経営」の定着に向けた諸活動を試行しています。全社員参加の研修を行って、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「P8委員会」を核とした現場実践に具体的に展開させています。経営品質向上活動の初期段階を定着させつつあるベースには、トップ自らが率先して社員との対話を重視するというリーダーシップの発揮があるものと評価されます。

現場の声の把握をプロセス改善に直結させる

「情報カード」「プロセスチャート」「委員会運営」の有機的な仕組み

現場でキャッチした顧客の声・反応や改善提案などを「情報カード」として収集～分析し、「プロセスチャート」に基づきながら毎月の「P8委員会」で原因分析して、顧客満足向上にリンクするプロセス改善の仕組みを構築しており、情報カードの枚数の成果と照らし合わせてみて、シンプルながら体系的な仕組みとして効果的に機能しはじめているものと認められます。



TMQA Report vol.58

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

4月30日(水)に「TMQA幹事会」が開催され、平成19年度の事業状況の報告を受けて今後の展望についての確認がなされ、「平成20年度通常総会」に諮る議案および幹事の異動などについて審議しました。

【定例会】

4月9日(水)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、既に成熟期を迎えて競争激化に見舞われている外食産業において、“生業”感覚重視による独自の「社員独立支援制度」によって、カレーFCチェーンで断トツのシェア業績を誇る「(株)壱番屋」(一宮市)の事例ビデオを視聴して、成功要因をさぐりました。「ニコニコ・キビキビ・ハキハキ」をモットーにした真心あふれる



接客と顧客サービスをベースとして、顧客の要望・期待に応える「選べる楽しさ」の継続的なメニュー開発によって、CS本位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

【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16日(水)に開催されました。

【アセス・イノベーターの会(AI会)】

ネットによる交流広場「AI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(AI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 / Books 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.58

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】

6 月度	富山会場	第 65 回 6 月 11 日 (水) 第 2 水曜日
		「実践・経営革新フォーラム 22」 14:00 ~ 16:30
7 月度	富山会場	第 66 回 7 月 9 日 (水) 第 2 水曜日
		「実践・経営革新フォーラム 23」 14:00 ~ 16:30
8 月度	富山会場	第 67 回 8 月 13 日 (水) 第 2 水曜日
		「実践・経営革新フォーラム 24」 14:00 ~ 16:30

【通常総会】

【平成 20 年度通常総会のご案内】

日 時 平成 20 年 6 月 4 日 (水) 15:00 ~ 16:00
会 場 富山商工会議所ビル 10 階ホール

【2007 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 20 年 6 月 4 日 (水) 16:00 ~ 17:30
会 場 富山商工会議所ビル 10 階ホール
受賞企業 委員長賞 有限会社アトリ工倶楽部
ステップアップ賞 富山県生活協同組合
" 八嶋合名会社

・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.58

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	増山三雄	(株)米三代表取締役会長・富山商工会議所副会頭
	松井竹史	テイカ製薬(株)代表取締役社長
	増岡一郎	(株)マスオカ代表取締役社長
	高田順一	阪神化成工業(株)代表取締役社長
	嶋 栄	富山リコー(株)代表取締役社長
	小室 修	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)富山県経営者協会専務理事
	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
	植木 悟	(株)フォーワン・コンサルティング代表取締役社長
	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	浅野 端	北陸ビル防設(株)代表取締役社長

【会員 / Members】 89 企業・組織 = 218 名 (2007.4.30 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йдマセンサー	朝日印刷(株)	(有)アトリエ倶楽部
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)エーエヌエーホテル富山
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)
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)	コマニー(株)富山営業所(株)	米三	サクラパックス(株)
(株)サブラ	(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	(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	テイカ製薬(株)	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)源
(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