



運動の輪 広がる、会員数は 104 組織 = 242 名に！ アセッサーの自主・自発の研鑽活動「アセスメント道場」スタート

【組織】

会員数 100 企業・組織を突破

TMQA の会員数が、賛助会員を含めて 104 企業・組織 = 242 名になり、はじめて 100 組織の大台を超えました。もとより、規模の大きさが質の高さに直結するものではありませんので、事務局としても「クオリティ」の高さを目指して企画・運営にあたっていく所存です。特に、今後、順次セルフアセッサーが養成されていきますので、自社の経営革新推進に積極的に取り組める有能なセルフアセッサーを輩出して、経営品質先進県の実をあげるべく、「アセッサーの会」(TAA)とも連携・協力して着実な歩みを心がけたいと考えておりますので、会員各位の一層のご参加・ご協力をよろしくお願いいたします。

【定例会】

「重視する考え方」シリーズがスタート

植木講師担当の富山会場は 11 月 19 日(水)に、「アセスメント基準書研究会 / 重視する考え方 1：顧客から見たクオリティ」が開催されました。植木講師は、「顧客から見たクオリティ」という

考え方は、企業の存在を「自 他」関係において“相対論”的に普遍化して捉えるべきだとして、「基本理念」とリンクして解説されました。

「自」の主体的な視点は「顧客セグメント」を起点とした「価値提案・価値提供」として表われ、「他」の主観的な視点は「顧客にとっての価値」評価として(しかも“知覚品質”と



して)表われる。市場原理主義 = 顧客本位とは、後者を先件基準として「自」の主体的な視点や活動を評価・見直しすることである。このことは、「他」を「顧客」だけでなく「社員」「ビジネスパートナー」「社会」と置き換えれば、そのまま「経営理念」に言う“4つの対話”と接続し、企業市民としての存在意義・存在価値の問題として普遍化してとらえることができ、「相手の立場に立つ」ということの意味を深めて理解できる。このことは、単に企業にのみあてはまるのではなく、企業で働く「個人・市民としての社員」にもあてはまるものであり、全社員が「他との関係 = 対話 =



TMQA Report vol.6

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

やりとりの中で、他の評価・承認なしには“立つ瀬がない”(つまり「他との関係においてのみ生かされている“システム内存在”)という基本的な認識を共有することが肝要であり、これはある意味では“一人前の社会人”としてビジネス以前の必須要件であると、植木講師は強調されました。

サウスウエスト航空の事例ビデオで「ベンチマーキング」のエッセンスを学ぶ

保坂講師担当の高岡会場では、「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」が開催されました。「組織プロフィール」は、前回に引き続いて再講されましたが、これはア



セスメント上の重要性にかんがみて再確認を意図されたものです。前回に宿題とした重点9項目の明確化が、<お客様の視点での成功要因>への気づきを自己促進する、経営革新の起点であることを保坂講師は再度強調されました。また、7月の記念講演で富山会場でも披露されたサウスウエスト航空の事例ビデオを題材にした「ベンチマーキング」のエッセンスを簡易平明に解説されました。ベンチマーキングは経営革新の強力な手法だが、他社の好事例に学ぶ際には、目に見える“結果”ではなく、その背景にある「プロセス・仕組み・基本的考え方」を学ぶことが要諦であると力説されました。今回は県外から参加された方もおられ、ま

た高岡会場の特色として女性会員が多いことも手伝って熱気に満ちた定例会となりました。

なお、来月は、富山会場は12月15日(月)に「アセスメント基準書研究会 / 重視する考え方2: リーダーシップ」を、高岡会場は12月25日(木)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】

ビギナーが実企業のアセスメントに挑戦

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『アセスメント道場』が、11月18日(火)にスタートしました。20余名の参加を得て、富山リコー(株)の「5.個人と組織の能力開発」を題材にして、「プレゼンテーション 個別&チームアセスメント 現地審査課題質疑 コメント・フィードバック」の形式によるダイアログを通じた事例演習が行われました。アセスメントコースで“ビギナー”としての苦楽を共にした間柄なので、和気あいあい



TMQA Report vol.6

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

の雰囲気が進められましたが、熱心なダイアログが交わされ、初回としては「上出来」とのコーディネータの評でした。また、臨席された富山リコー(株)の玉野社長も「皆さんのフィードバックは、自社が第三者の目にどう映っているかがわかり、貴重なコメントもあって、大変参考になりました」と感謝の言葉を寄せられました。「現地審査」に見立てた質疑応答では、アセッサーとしての「評価視点の意図・仮説能力」が現れるので、富山リコー(株)の「レベル=成熟度」に応じてより掘り下げたクエストが肝要であるとして、コーディネータが具体的な質問項目と評価視点を2、3示唆して、気づきの共有を促しました。

次回も引き続き富山リコー(株)にプレゼンテーションしていただいて、「2.経営における社会的責任」を題材に開催する予定です。次々回以降は、順次他の会員企業にもプレゼンテーションをしていただき、相互のエンカレッジを図る場としていきたいと思います。

また、複数のメンバーから、自社で簡易に実践できるアセスメント方法や、アセスメント基準書の背景にある経営セオリーなどを学ぶ機会を期待する声に従前よりあったので、年明け(1月・2月)をめどに、TMQAの協力も仰ぎながら『実践・簡易アセスメント演習』『経営品質理解の背景セオリー講座』を開催すべく企画準備中ですので、12月中にはご案内できると思います。

今後の「アセスメント道場」開催スケジュール

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〕

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)

【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)

『経営の質を高める8つの基準』(大久保寛司 / かんき出版 / 1400円)

『顧客価値経営 経営品質の理論と実践』(横澤利昌編 / 生産性出版 / 2400円)

* 経営品質に関連する著作は非常にたくさんありますが、さしあたり上記3著を推薦図書として挙げておきます。なお、の巻末には関連図書50冊が紹介されていますので参考になります。



TMQA Report vol.6

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 =

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」
…「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」

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」…「3. 顧客・市場の理解と対応」

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」…「4. 戦略の策定と展開」

4 月度 富山会場 第 22 回 4 月未定 13:30 ~ 17:00
「アセスメント基準書研究会」…「重視する考え方 5」
高岡会場 第 7 回 4 月未定 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」

5 月度 富山会場 第 23 回 5 月未定 13:30 ~ 17:00
「アセスメント基準書研究会」…「重視する考え方 6」
高岡会場 第 8 回 5 月未定 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」

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

G 2 コース 平成 15 年 12 月 5 日 (金) ~ 7 日 (日) 9:30 ~ 18:30 (3 日間)

G 3 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.6

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	テイカ製菓(株)代表取締役社長
	増山三雄	(株)米三代代表取締役社長
	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】 97 企業・組織 = 242 名 (2003.11.25 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)	今枝裕伸	(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)オフィスケイ	(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	サカエ金襴(株)	酒蔵乃山本
(株)サブラ	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)	スダコー(株)	(株)瀬戸
大協薬品工業(株)	(株)タカギセイコー	(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	堀税理士法人	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)	丸三製菓(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	山岸建設工業(株)	(株)山田写真製版所	(有)ユーセー
(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	富山県商工会連合会 富山市	(社)富山県経営者協会 (財)社会経済生産性本部	富山県中小企業団体中央会
--------------------	------------------	-----------------------------	--------------