



## 2008 年度 T M Q A 賞審査終了

### 【組織】

「2008 年度 T M Q A 賞」への応募申請が 11 月末時点で 2 組織からありました。12 月にも 1 組織からの申請があり、応募申請した 3 社の個別審査～合議審査が順次実施され、12 月 26 日に 3 社の合議審査が終了しました。合議審査では、「方法」と「結果」に基づく暫定レベル評価がなされ、1 月のインタビュー審査に向けた「インタビュー項目」の抽出作業が行われました。

「2008 年度 T M Q A 賞」に応募申請のあった 3 組織に対するインタビュー審査が 1 月中に順次実施され、最終的なレベル評価に基づく「フィードバックレポート」の作成作業が主任審査員を中心に開始されました。これを受けての「フィードバック会議」は、応募申請組織の希望に応じて、3 月中に実施される予定です。

恒例の「新春講演会」が 2 月 23 日(月)に開催されることが決定しました。ビスタワークス研究所長の大原光泰氏をお招きして実施しますので、ふるってご参加ください。

### 【定例会】

11 月 12 日(水) 開催 (於：富山商工会議所 / 植木講師担当)

「実践・経営革新フォーラム(27)」が開催されました。今回は、個人客の獲得をテーマに生き



残りかけた激しい競争が繰り広げられているホテル・旅館業界にあって、「ハード(施設よりハード(心))」を重視した「ありがとう経営」を通じて、年々顧客満足度を高めている「ホテル志戸平」(岩手県花巻市)の事例ビデオを視聴し、その成功要因をさぐりました。サービス産業において他社がまねできないものは「人間の心のこもった

サービス」であるとの信念から「感謝の心=ありがとう」というキーコンセプトで一貫した仕組みを構築し、トップが率先垂範していることが確認されました。上司が管理する制度から一人一人が成長しそれを支援する制度(自創経営システム)を作り上げ、わかりやすく普遍性のある価値前提によって経営革新を駆動していることがうかがえる事例研究でした。

12 月 10 日(水) 開催 (於：富山商工会議所 / 植木講師担当)

「実践・経営革新フォーラム(28)」が開催されました。今回は、「おもてなし精神」と「地産地消」に徹底的にこだわった顧客満足経営に基づく外食業とブライダル業の複合ビジネスによって顧

**TMQA Report vol.65・66・67 合併号**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

客を魅了し続ける「(株)グラノ 24K (ぶどうの樹)」（福岡県岡垣町）の事例ビデオを視聴し、その成功要因をさぐりました。「手作りのおもてなし」によって「もっとお客さまに喜んでもらう」という社長の純粋な動機（“夢”）が、従業員はもとより、ビジネスパートナーをはじめ、顧客にいたるまで浸透していることがありありとかがえる経営実態を学びました。普遍性のある価値前提に基づくトップの本気度がCS経営の成否を決める重要な成功要因であることが再認識されました。



1月14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（29）」が開催されました。今回は、消費構造の変化によって需要が減少傾向にある醤油製造業界にあって独自の「白だし醤油」を開発してニッチ戦略を展開している「七福醸造(株)」（愛知県碧南市）の事例ビデオを視聴し、その成功要因をさぐりました。「高級本物商品」にこだわるニッチ戦略が事業戦略のベースにあり、それを担う現場の「体験教育」の徹底ぶりが重要成功要因であることが確認されました。「環境整備」として一括される様々な「体験教育」への全社員参加が掛け値なしに徹底実践されている実態を視聴し、参加者一同感動しながら学びました。



「高級本物商品」にこだわるニッチ戦略が事業戦略のベースにあり、それを担う現場の「体験教育」の徹底ぶりが重要成功要因であることが確認されました。「環境整備」として一括される様々な「体験教育」への全社員参加が掛け値なしに徹底実践されている実態を視聴し、参加者一同感動しながら学びました。

**【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、11月19日(水)、12月17日(水)、1月21日(水)に開催されました。

**【A I 会 (アセス・イノベータの会)】**

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



# TMQA Report vol.65・66・67 合併号

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

## 【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 / 定例会・セミナー」の予定 =

## 【定例会】

3 月度	富山会場	第 73 回 3 月 11 日 (水) 第 2 水曜日
	「実践・経営革新フォーラム 30」	14:00 ~ 16:30
4 月度	富山会場	第 74 回 4 月 8 日 (水) 第 2 水曜日
	「実践・経営革新フォーラム 31」	14:00 ~ 16:30
5 月度	富山会場	第 75 回 5 月 13 日 (水) 第 2 水曜日
	「実践・経営革新フォーラム 32」	14:00 ~ 16:30

【セミナー】...2008 年度はもっぱら「企業・組織単位」の受講を受付けております。  
なお、個人での受講をご希望があれば事務局までお問い合わせ下さい。  
参加人数が一定数を超える場合には開催を企画いたします。

「アセス・イノベーター養成講座」(革新推進者育成プログラム)

STEP 1 「TMQA 賞審査基準 実践活用コース」

受講料 8 時間 : 25,200 円 / 名 (税込)

STEP 2 対話 ~ 合意形成スキル基本コース」

受講料 8 時間 : 21,000 円 / 名 (税込)

STEP 3 経営品質の背景理論コース」

受講料 20 時間 : 63,000 円 / 名 (税込)

## New! 【講演会】 恒例！2009 年新春講演会

日 時 平成 21 年 2 月 23 日 (月) 14:30 ~ 16:30

会 場 当所ビル 10 階ホール

内 容 テーマ 「最高の能力発揮を引出す現場づくりの考え方」

講 師 ビスタワークス研究所 (旧ネットヨタ南国(株)人材開発室)

所長 大原光泰氏

・日程、内容は急遽変更することがありますので、予めご理解願います。



# TMQA Report vol.65・66・67 合併号

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
	海野 晋	リコー中部(株)富山支社長
	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
	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
	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】 85 企業・組織 = 211 名 (2009.1.31 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)アトリエ倶楽部	(株)牛島屋
(株)エーヌエーホテル富山	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)
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)	(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)
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)ユーセー	(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	リコー中部(株)富山支社
(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