

2008年度 T M Q A賞  
**ステップアップ賞**  
株式会社 高橋

## 1. 表彰理由

株式会社高橋は、2007年から経営品質の考え方を積極的に導入して、世代交替の時期であることを機に、これまで地道に築いてきた業界北陸トップのポジションを確固たるものにすべく、体系的な経営体質改善活動に取り組み始め、中期経営計画に基づいた経営品質向上活動の初期段階を固めつつあります。

### ● 「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

株式会社高橋は、問題解決発想(問題構造学)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。具体的には、全社員に対話～合意形成をはじめとしたビジネス基本研修を行ってコトバ・ルール・セオリーの共有化を図り、これらの共有事項を「改善委員会」を核とした現場実践に具体的に展開させる仕組みを構築しています。経営品質向上活動の初期段階のステップを踏み進め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。

### ● 顧客本位の緊急対応実績の蓄積とその改善志向に裏づけられた健全な財務体質

株式会社高橋は、創業以来の顧客本位の緊急対応という基本方針に基づいた実績を地道に積み上げて収益体質の強化につなげており、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。また、顧客本位の緊急対応という基本方針を発展的に展開させる試みとしての「定期点検保全サービスチーム」の構築のトライアルは、コア業務における「独自能力」獲得に向けた優れた取り組みであるものと認められます。

### ● 現場の声の把握をプロセス改善に結びつける

#### 「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

株式会社高橋は、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」として収集し、毎月＝定期的に集計・分類した上で、「プロセス・チャート」に基づいた「改善委員会」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の見本的な仕組みを有しており、〈方法〉としてはシンプルながら体系的な仕組みであると評価されます。

## 2. 株式会社の概要

- 設立：1978年（昭和53年） ■代表者：代表取締役社長 高橋 賢 ■所在地：富山市本郷中部 203-2  
■業務内容：プラントメンテナンス業 ■従業員：49名

### 【経営品質向上活動への取り組み経緯】

2004. 1月 T M Q A入会  
2006.11月 経営品質向上の組織的展開を図るべく「簡易アセスメント」に基づいた「中期経営計画」を2007年1月に策定し、準備期間を経て2007年9月に全社的経営品質向上活動を開始  
2008. 8月 中期経営計画のローリングプラン策定を兼ねて、T M Q A賞応募申請用の「活動報告書」の作成作業を開始し、11月に作成完了～12月に応募申請