

定例セミナー・ONLINE  
2019年6月12日(水)



ZOOM

▶ ライブ講師®実践会

# 顧客価値経営フォーラム in 埼玉

## 2019年5月20日(月)

### 13:30~17:00



#### 埼玉県経営品質賞 優秀賞

アイコミュニケーション株式会社 (さいたま市)  
代表取締役社長兼社長執行役員 澤田 泰行 氏  
業 種：携帯電話販売業  
従業員：263名



#### 2018年度 埼玉県経営品質 表彰式



#### 埼玉県経営品質協議会 奨励賞

松井産業株式会社 (三郷市)  
代表取締役社長 松井 宏之 氏  
業 種：総合建設業/不動産業  
従業員：51名



#### 埼玉県経営品質賞 奨励賞

株式会社アイオプト (さいたま市)  
代表取締役 大原 佳子 氏  
業 種：小売業 (メガネ・コンタクトレンズ)  
従業員：28名



## 顧客価値を (お客様の素晴らしい体験) 生みだそう！ モノを売るな、 体験を売れ

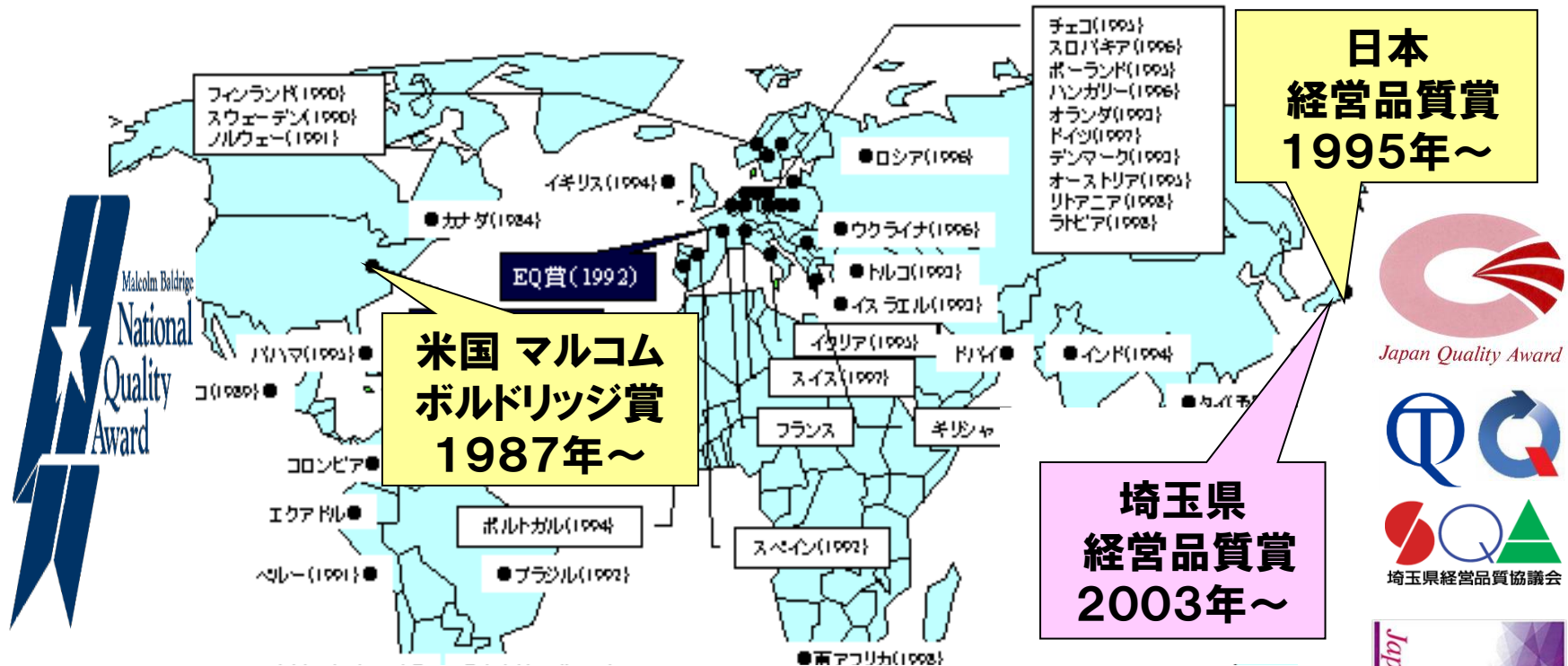
ファシリテーター  
埼玉県経営品質協議会  
判定委員  
寺沢俊哉



# 埼玉県経営品質協議会 & さいたま商工会議所

# よい会社・よい仕事の道しるべ

全世界で展開される経営品質向上プログラム



## 英知を共有しよう！

一流

学習

実践





# 実際、こんな会社が表彰されました！

- 1996年 NEC半導体事業グループ
- 1997年 アサヒビール、千葉夷隅ゴルフクラブ
- 1998年 日本総合研究所、イビザ（吉田オリジナル）
- 1999年 リコー、富士ゼロックス第一中央販売本部
- 2000年 日本IBMゼネラルビジネス事業本部、武蔵野
- 2001年 第一生命、セイコーエプソン画像事業本部
- 2002年 パイオニアMEC カルソニックハリソン  
トヨタビスタ高知
- 2003年 NECフィールディング
- 2004年 千葉ゼロックス ホンダクリオ新神奈川
- 2005年 トヨタ輸送 松下電器産業PAS社  
松下電器産業HA社エアコンデバイス事業部  
J・アートレストランシステムズ
- 2006年 福井キャノン事務機、滝沢村役場
- 2007年 福井県民生活協同組合
- 2009年 スーパーホテル、万協製薬
- 2010年 武蔵野（2回目）

- 2011年 シスコシステムズエンタープライズ&パブリックセクター  
川越胃腸病院 ねぎしフードサービス
- 2012年 福井県済生会病院
- 2013年 滋賀ダイハツ販売  
ワン・ダイニング 西精工
- 2014年 こうほうえん（鳥取地区）
- 2015年 スーパーホテル
- 2016年 日本全薬工業 ピアズ カワムラモーターズ
- 2017年 トップ保険サービス 万協製薬（2回目）  
清和会長田病院
- 2018年 スーパーコート介護事業本部 九州タブチ  
トヨタ部品茨城共販 \*下線赤字は中小企業



## 2002年度 日本経営品質賞報告会



パイオニアMEC須藤プレジデント カルソニックハリソン雪竹社長 トヨタビスタ高知 横田社長



# 埼玉県 経営品質賞

## 知事賞



- 医療法人財団献心会川越胃腸病院(川越市 消化器科専門病院)
- 賛光精機株式会社 (本庄市 一般機械部品製造業)
- 株式会社大和不動産(さいたま市 不動産・仲介管理業)
- 株式会社タカヤマ (所沢市 廃棄物処理及びリサイクル業)
- 武州瓦斯株式会社 (川越市 都市ガス、器具販売と付帯工事)

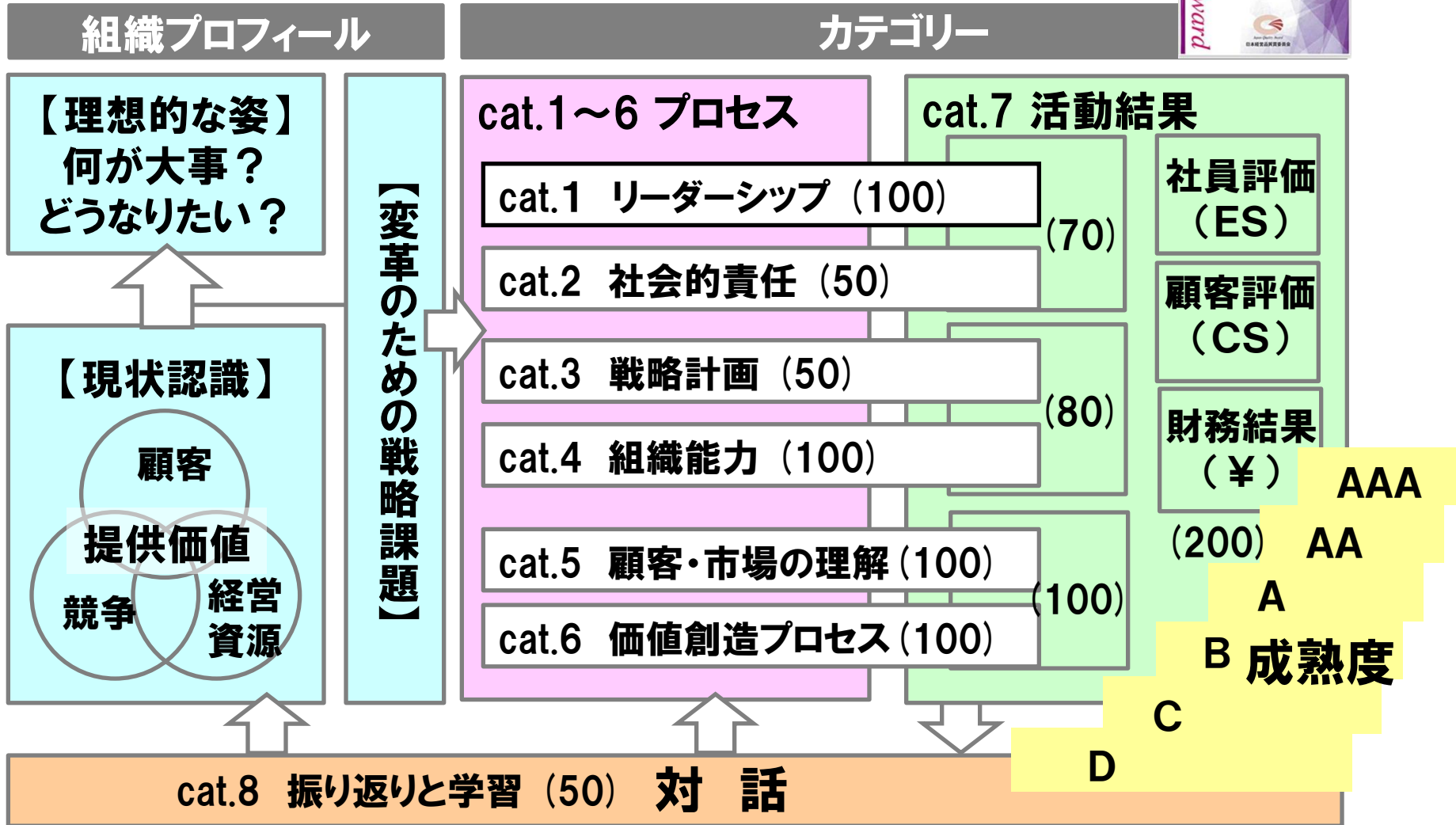
(50音順)

# 講師として・・・「経営品質」の どんなところが活用できるのか？

- 1 部分 → + 全体
- 2 自分で解決 → + 一流から学ぶ
- 3 問題解決 → + 強みを伸ばす
- 4 機能競争 → + 顧客価値
- 5 事実前提 → + 価値前提
- 6 CS → + ES、社会貢献
- 7 ティーチング → + コーチング

# 経営品質の基準体系

## 共通言語(フレームワーク)



顧客本位      独自能力      社員重視      社会調和

# 思いを結果につなげる仕組み

共通言語(フレームワーク)



顧客本位   独自能力   社員重視   社会調和



# ビジョンシート

**思い**

**経営の思い**

**顧客  
価値**

**業務  
プロセス**

**リーダー  
シップ  
戦略**

**結果**

**仕組み**

**結果**

**組織と人材**

ビジョンブックに



(事業名) 九州タブチ (事業概要) 水道管 3000品目 売上41億円 社員169人 - 7172400人 (記入者) 2019年 5月 29日

<p><b>(創業の精神)</b> なぜ、その事業をはじめたのですか？</p> <p>1970年～ 163人          • 1997年 消費税 売上 ↓ 110 億円          在庫削減 10% 削減</p>	<p><b>(理念・価値観・不変のもの)</b> 大切にしていることは何ですか？</p> <p>10の約束書... (例) 1. 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.          ↓ PT 8 → 層別管理</p>	<p><b>(ビジョン・夢・変化した姿)</b> 将来、どうなっていたらいいですか？</p> <p>「最澄」一隅を照らす</p>	<p><b>(変革課題)</b> では、何を变えるべきでしょうか？</p>
<p><b>(お客様)</b> 大切なお客様はだれですか？ 「こんなお客様に喜んでほしい」</p> <p>• 親身会 100% 年内品 (特) タブチ</p>	<p><b>(業務) 顧客・市場の理解</b> お客様の声を、どのような方法で受けとめていますか？</p>	<p><b>(戦略) リーダーシップ</b> リーダーとして、関係者をどのように巻き込み、行動をうながしていますか？ (社会的使命)</p> <p>• テレワーク X Y 理論 • 自主自立 一番わかる いじめる</p>	<p><b>(結果) 社員満足</b> 私たちは充実して働いていますか？ (そもそも、社員満足要因は)</p> <p>• ESP 100% 100% 27 出生率、結婚</p>
<p><b>(顧客価値)</b> その人はどうして喜ぶのでしょうか？ 「こんな価値を感じているから」</p> <p>• 工場見学 100% 会社の歴史</p>	<p><b>(業務) 価値創造プロセス</b> 具体的な提供プロセスで、我が社のウリはどこにありますか？ (これが自慢)</p> <p>金銭 ↓ 加工 ↓ 検査 ↓ 納品          ↓ 100% 100% 100% 100%          ↓ 100% 100% 100% 100%          ↓ 100% 100% 100% 100%          ↓ 100% 100% 100% 100%          ↓ 100% 100% 100% 100%          ↓ 100% 100% 100% 100%          ↓ 100% 100% 100% 100%          ↓ 100% 100% 100% 100%</p>	<p><b>(戦略) 戦略計画と振り返り</b> やるべきことの優先順位をどのように決めて計画・共有していますか？ 結果をどのように振り返っていますか？</p> <p>• ドクター → 社長 → 再建計画 → 今は、多様なサービス提供</p>	<p><b>(結果) 顧客満足</b> お客様は喜んでくれていますか？ (そもそも、顧客満足要因は)</p> <p>人財</p> <p>100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%</p>
<p><b>(独自性)</b> なぜ、わざわざ私たちを選んでくれるのでしょうか？ 「〇〇さんの、こんなところが」</p>	<p><b>(組織) 組織の能力向上</b> それを実現するための組織やチームづくりは？ (1 + 1 = 3)</p> <p>自主研究委員会 • 代理 • 70% 70%          • 創業者提案 → Top 24 社へ 伝えた</p>	<p><b>(組織) 個人の能力向上</b> それを実現するための人材育成は？ (1 → 1.5)</p> <p>文士 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%</p>	<p><b>(結果) 財務結果</b> しっかり利益をあげていますか？ (そもそも、何のために利益を)</p> <p>人財</p> <p>100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100% 100%</p>

① 明確になっていますか？ ② 実現する仕組みがありますか？ ③ 連携していますか？ ④ やらされ感はないですか？ ⑤ 先回りしていますか？

\* 気づいたことがあれば・・・

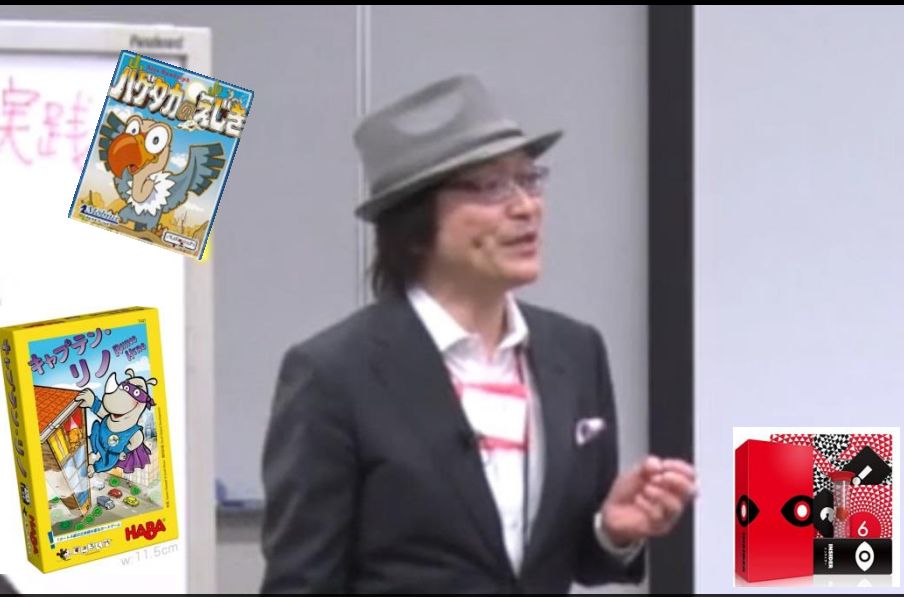
鹿島 人財 流出 世界 No.1

下地も 50人

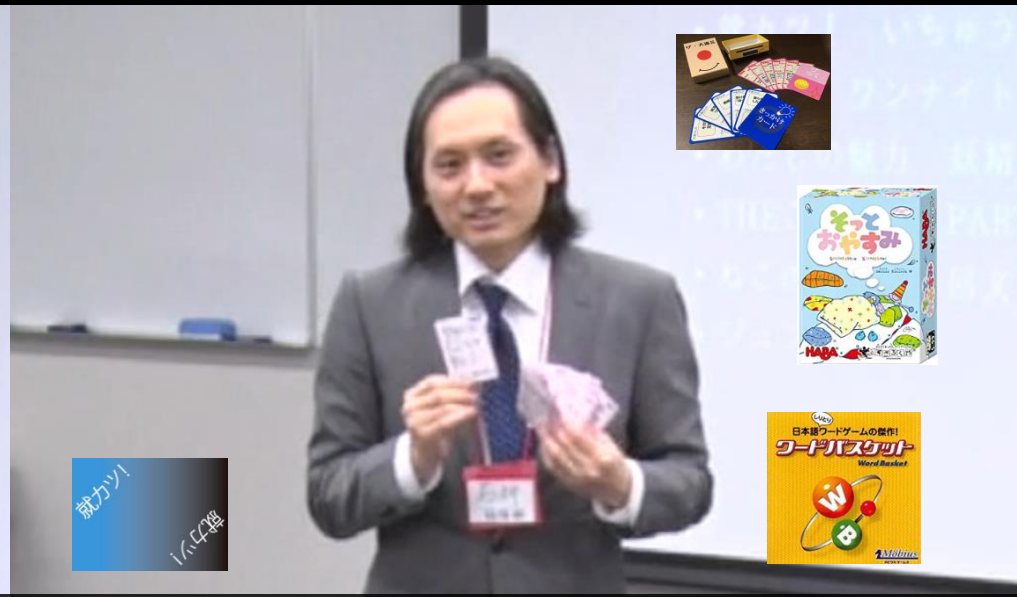
# 定例セミナー

## 2019年6月16日(日)

研修ゲームを極めよう！



寺沢俊哉(てら)



石神康秀(枢機卿)

▶ライブ講師®実践会

# 特別セミナー 15ミニッツ



▶ ライブ講師®実践会