

# 優れた企業から学ぶ方法 (ベンチマーキングの基本)

**10月9日(火)**

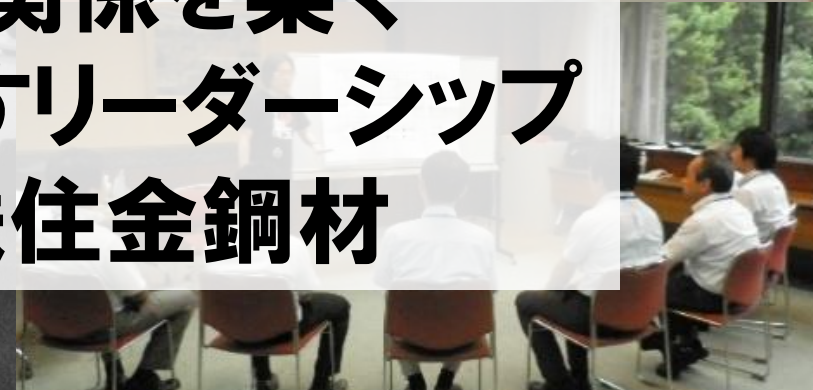
**13:30 ~ 16:45**

**埼玉県経営品質協議会**

# 埼玉県経営品質実践塾2018



- 第1回 優れた企業から学ぶ方法
- 第2回 企業訪問①日本全薬工業
- 第3回 お客様との信頼関係を築く
- 第4回 やる気を引き出すリーダーシップ
- 第5回 企業訪問②日鉄住金鋼材



# 本日の進行予定

13:30～ 開会のごあいさつ

13:40～ オリエンテーション

14:00～ 参加者自己紹介

14:30～ 経営品質向上プログラムと  
ベンチマーキングの準備「日本全薬工業」  
(途中休憩)

16:30～ まとめ

16:45 終了

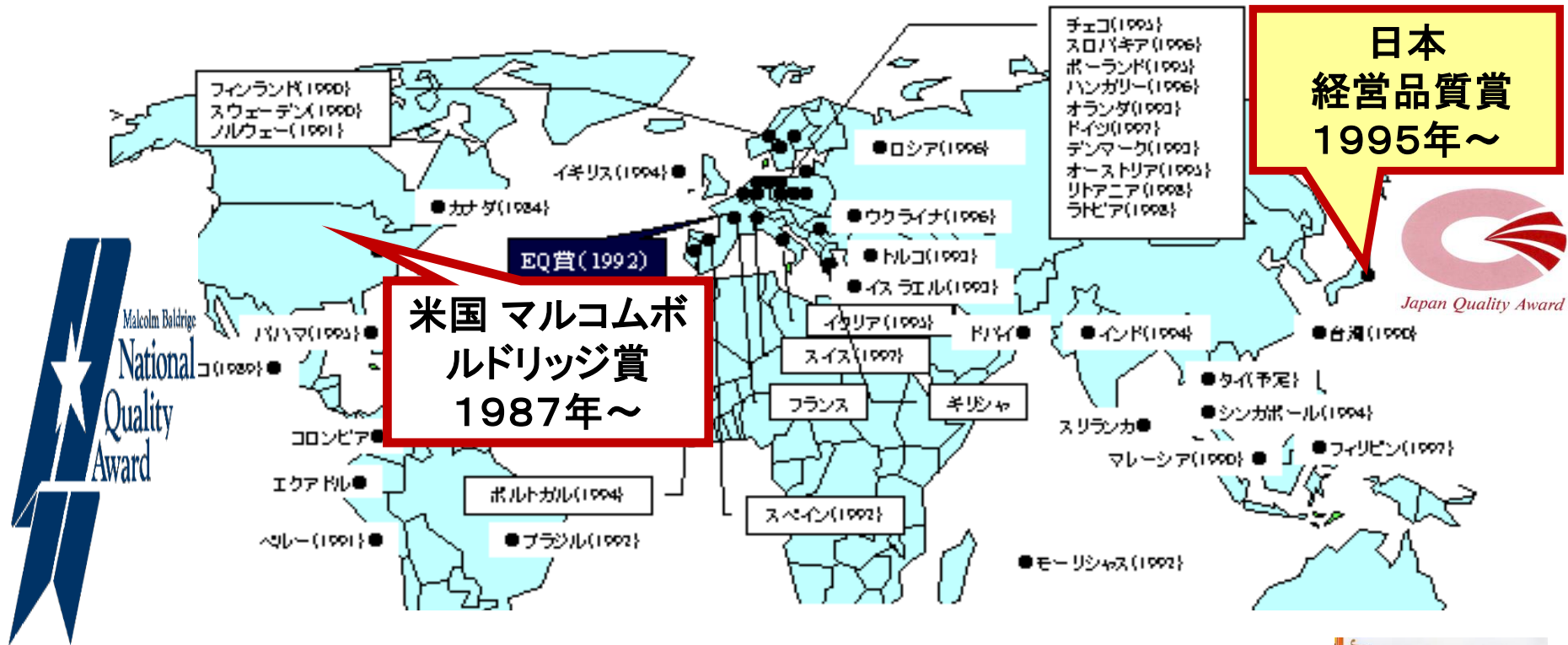


Dr.テラの



よい仕事、よい経営の道しるべ

# 経営品質向上プログラム



1995年、よい会社を表彰して、その経営を世の中に普及しようという考えのもと「**日本経営品質賞**」が誕生しました。審査基準書が公開されています。



# 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 福井キヤノン事務機、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 ？



\*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

# 「経営品質」のいかし方

よい会社を  
表彰しよう



**共通  
言語**

**セルフアセスメント**  
我が社の課題を発見し解決する

**ベンチマーキング**  
よいモデルから学ばせていた  
だき、我が社にいかす

# 7つのポイント

- 「経営品質」4つの特徴
- 経営を測るモノサシ「共通言語」
- (STEP1) 4つの理念が明確
- (STEP2) 6つの方法がしっかり
- (STEP3) 3つの結果が出ている
- セルフアセスメント 3つの軸
- ベンチマーキング 3つの原則

# 「経営品質」4つの特徴

## 【特徴1】経営を丸ごと診る力がつく

「製品品質」ではなくて「経営全体の品質(クオリティー)」を対象とするために、経営を丸ごと診る視点が養われます。ひいては、「部分最適」ではなく「**全体最適**」の思考をもつことになります。

## 【特徴2】一流から学ぶことで視野が広がる

業界を超えた素晴らしい会社から学ぶことで視野が広がり、我が社だけでは思いつかないアイデアがみつかります。

## 【特徴3】経営者の思いを大切にする

ただ、単に儲かればいいということでは、人はついてきません。経営者自身がどんな思い、志、夢や価値観をもって経営にあたっているのかを大切にしています(こういった考えを「**価値前提**」と呼びます)。

## 【特徴4】宝物の発見を大切にする

弱点を補うこと(キャッチアップ)だけでなく、我が社の強み(宝物)を発見することにより力を入れます。



# 経営を測るモノサシ「共通言語」

4つの理念

顧客本位

独自能力

社員重視

社会調和

・・・といった  
考え方のもと  
(価値前提)

6つの方法

リーダーシップ

社会的責任

戦略計画

組織能力

顧客・市場の理解

価値創造プロセス

・・・といったチカラを発揮して  
(仕組み)

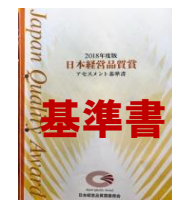
3つの結果

社員満足

顧客満足

財務結果

・・・を同時達成  
し続けている



# (STEP 1) 4つの理念が明確

4つの理念

顧客本位

独自能力

社員重視

社会調和

・・・といった  
考え方のもと  
(価値前提)

- ① 私たちにとって、大切なお客様はだれですか？
- ② お客様は、どんな価値を求めているのでしょうか？
- ③ お客様は、他者でなく、なぜわざわざ私たちを選んでくれるのでしょうか？
- ④ お客様に価値を提供するために、社員はどんな独自の取り組みをしていますか？
- ⑤ こうした事業を展開していくにあたって、私たちは
  - ・何を大切にしていますか？(価値観)
  - ・どうなっていたらいいと思っていますか？(ビジョン)
  - ・何を変えていくべき(変革)だと考えていますか？
- ⑥ 私たちが、社会に存在する意義はどこにありますか？

4つの基本理念を自社に照らして、  
「組織プロフィール」を明確にしていきます

# (STEP2) 6つの方法がしっかり

6つの方法

リーダーシップ

社会的責任

戦略計画

組織能力

顧客・市場の理解

価値創造プロセス

以下のことについて…

何を重視し、どんな行動をとっていますか？

- ①ビジョンを実現するために、**リーダー**として…
- ②**社会**との信頼関係を築く上で…
- ③ビジョンを実現するための、**計画**の策定やその展開のために…
- ④**一人ひとり**の能力向上、**チーム**としての相乗効果発揮のために…
- ⑤お客様の声・本音を聞き出すために…  
今後の市場や業界の**予測**をする上で…
- ⑥お客様に、価値を**提供**するプロセスとして…

…といったチカラを発揮して  
(仕組み)

# (STEP3) 3つの結果が出ている

3つの結果

**社員満足**

**顧客満足**

**財務結果**

・・・を同時達成  
している

- ① 私たちにとって「**社員満足**」とは何でしょうか？  
それは、どのように向上しているのでしょうか？
- ② 私たちにとって「**顧客満足**」とは何でしょうか？  
それは、どのように向上しているのでしょうか？
- ③ 私たちにとって「**財務結果**」とは何でしょうか？  
それは、どのように向上しているのでしょうか？
- ④ こうした結果をもとに、どのように、次にいかしていますか？

# セルフアセスメント 3つの軸

STEP1～STEP3までをみて・・・我が社の課題を発見し解決する

	C～B	A	AA
統合		組織として、 同じ方向を むいている	
展開		仲間同士、 手を握りあっ ている	
改善・革新		過去の結果から 学び、活かして いる	

●統合 ●展開 ●改善・革新  
3つの軸から課題を発見していきます

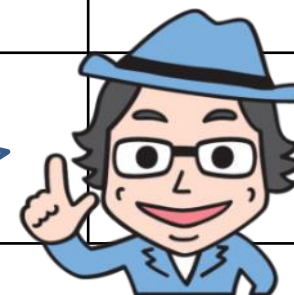


# ベンチマーキング 3つの原則

よいモデルから学ばせていただき、我が社にいかす

対象分野	お聞きしたいことは…	なぜお聞きしたいのか…	私たちの場合は…	学んだこと	実行すること

- 原則1 敬意と感謝
- 原則2 先に公開
- 原則3 とともに成長を守りましょう



# ベンチマーキングの準備

## 日本全薬工業株式会社



FAQ・お問い合わせ | サイトマップ | English

RSSフィードの登録

検索

- ホーム
- ZENOAQマインド
- ZENOAQの力
- 企業情報
- 製品情報
- 採用情報

ZENOAQ  
**MIND**  
■ゼノアックマインド  
経営理念  
企業ブランド  
社会・環境への取り組み  
企業情報

ZENOAQ  
**POWER**  
■ゼノアックの力  
経営力  
製品力  
開発力  
販路力

2016年度  
日本経営品質賞  
受賞

Japan Quality Award  
2016 Winner

ZENOAQ  
**バイオ原薬  
受託製造**  
GMP 対応  
製造設備  
受託フロー

どっこいしよ  
ニッポン

日本の畜産を応援するWEBマガジン

Peterrace

人とペットの健やかな共生を考えるWebコミュニティ。

動物の病気 動物病院のススメ 人と動物の関係

細胞・組織用凍結保存液  
CELLBANKER® シリーズ

<http://www.zenoaq.jp/>



# 寺沢 俊哉

公益財団法人 日本生産性本部 主席経営コンサルタント  
「ライブ講師®実践会」代表 <https://live5.jp>

大手流通系企業を経て、1989年、公益財団法人 日本生産性本部にコンサルタント**給費生**として**最年少**で入社。以来、経営コンサルタントとして**27年**にわたり、上場企業から中堅企業まで**約200社**の経営コンサルティング、**数万人**の研修を実施。

コンサルティングと研修を融合させた、独自の**ワークショップ**は、**参加者自身の課題**を題材に進めるため実践的であり、リピート率は**8割**を超える。研修テーマは、「リーダーシップ」「ファシリテーション」「プレゼンテーション」「研修講師養成」など。1998年以降、卓越した企業を表彰する「**日本経営品質賞**」の審査員として経営品質向上プログラムの普及推進活動に従事している。

2015年より、「人前で教える技術」を磨きあう、「**ライブ講師®実践会**」を主催。数多くの講師、コンサル、ビジネスリーダーが参加し、ともに学びを続けている。

好きな言葉「**人生の終わりに残るのは、我々が集めたものではなく、与えたものだ**」



対話で学ぶ経営品質  
(生産性出版)



感動の会議！  
(ディスカヴァー21)



プロ研修講師の  
教える技術  
(ディスカヴァー21)



人材育成  
(中央経済社)



人前で話す・  
教える技術  
(生産性出版)