

# 経営品質ファシリテーター 養成講座【第1回】

## オリエンテーション 経営を丸ごとみる視点とは

埼玉県経営品質賞判定委員  
寺沢俊哉(<https://live5.jp/profile/>)

# 1

# オリエンテーション



# 講座全体のゴール

**「経営品質」の体系にそって、成功している企業から学ばせていただくことを通じて、**

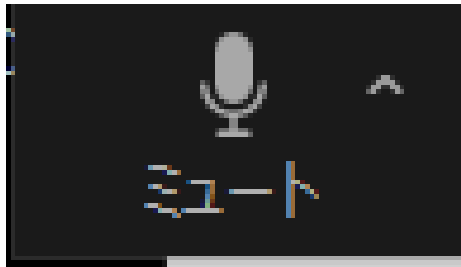
- **マネジメント全般について  
実践的かつ体系だった知識を得る**
- **チームや組織を活性化させるための  
対話の場づくりの技術を得る(オンライン)**

# 各回の概要

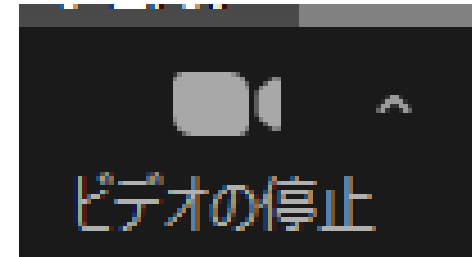
	13:30-17:00	内 容
第1回	8/18(火)	オリエンテーション～経営を丸ごとみる視点とは？
第2回	9/15(火)	リーダーシップに関する理論と実践 (cat.1,cat.2)
第3回	10/13(火)	戦略に関する理論と実践 (cat3,cat5)
第4回	11/10(火)	人と組織に関する理論と実践 (cat4)
第5回	12/15(火)	顧客市場の理解に関する理論と実践 (cat5)
第6回	1/19(火)	(終日)現地訪問
第7回	2/16(火)	価値創造プロセスの理論と実践 (cat.6)
第8回	3/16(火)	全体のまとめ、プレゼンテーション

# ZOOMに慣れよう①

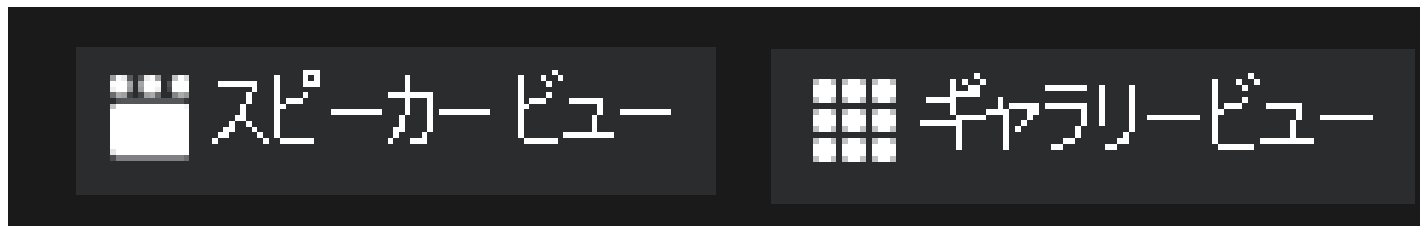
ミュート/解除



ビデオの停止/開始



スピーカービュー/ギャラリービュー

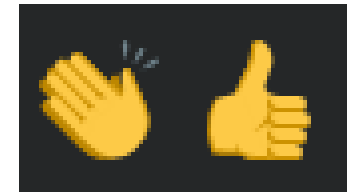
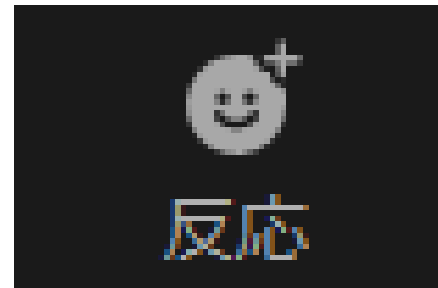


# ZOOMに慣れよう②

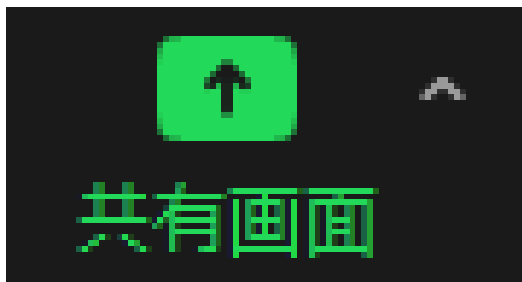
## チャット



## 反応



## 共有画面



- 画面(デスクトップ)
- パワーポイント
- ワード
- ブラウザ……

# 本日のゴールと進行

**ゴール 経営品質の全体像を理解する  
ファシリテーションの基本を身につける**

- 1 オリエンテーション**
- 2 お互いを知ろう**
- 3 ファシリテーションの基本**
- 4 経営品質のおさらい**
- 5 SNB社から何を学ばせていただくか**
- 6 まとめと次回にむけて**

# 2

## お互いを知ろう



# 事前課題フォーマット1

(1) 「はじめての経営品質」

<https://live5.jp/hajimete/>

をみて気づいた事

(2) 今回の講座で、とくに学びたい事

# 3

## ファシリテーション の基本

# ファシリテーションとは？

ファシリテーション・ facilitation とは、  
チームワークをいかした( )作業を  
( ) すること。 する人 = ファシリテーター

**対話の場を進行すること。**

## 会社における「対話の場」

- 朝礼 (毎朝5～10分程度)
- 定例会議(週次・月次・四半期毎)
- 社外の会議 ●研修
- プロジェクトなど不定期会議
- その他(表彰・イベント、立ち話など)

意思 決定	問題 解決
動機 づけ	人材 育成

# ファシリテーションの関連領域

リーダーシップ  
(リーダー)  
経営戦略・商品企画  
(プランナー)

問題解決  
ロジカルシンキング  
(コンサルタント)

交渉・営業  
(ネゴシエイター)  
プロジェクトマネジメント  
(プロジェクトマネジャー)

プレゼンテーション  
(プレゼンター)

ビジネス  
ファシリテーション  
(ファシリテーター)

トレーニング  
(トレーナー)

リサーチ  
(リサーチャー)  
インタビュー  
(モデレーター)

コーチング  
カウンセリング  
(コーチ・カウンセラー)

コーディネート  
(コーディネイター)  
ワークショップ  
(ワークショップリーダー)

# さっそく「対話の場」を進めてください

## 1 ゴールの確認

## 2 役割分担

- ・ファシリテーター ・プレゼンター
- ・書記 ・タイムキーパー

## 3 ステップ(目次) ～時間設定

コンテンツに入る前に、プロセス設計

## 4 グラウンドルール

## 5 その他

# 事前課題フォーマット2

**SNBさんの申請書(要約版)の該当ページを  
読んで気づいた・・・**

**(1)SNBさんの強み**

**(2)SNBさんの課題**

**(3)その他 気になった事、聞いてみたい事**

# ふりかえり(リフレクション)

●コンテンツ(内容)

●プロセス(対話の進め方)

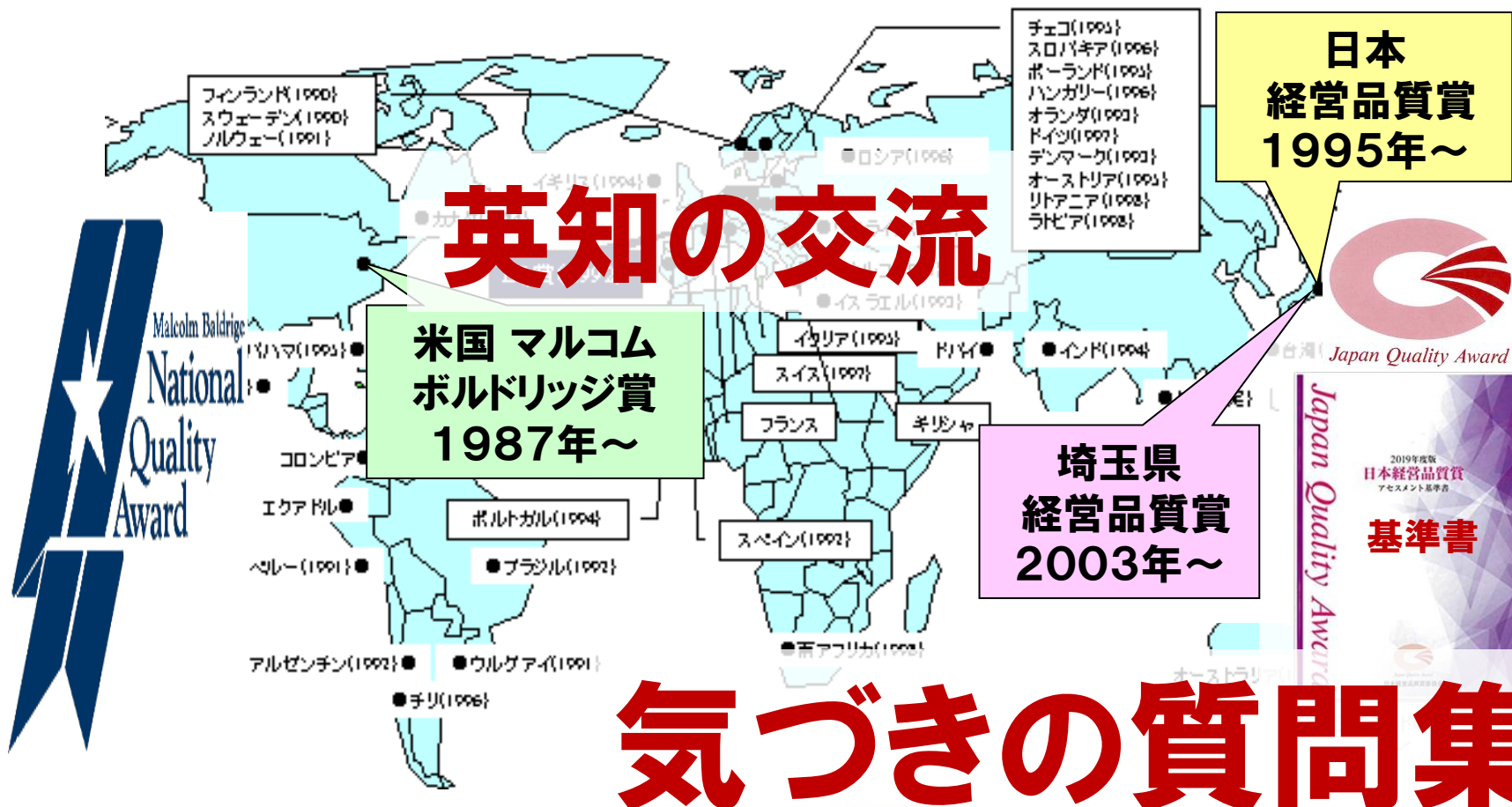
# 4

## 経営品質のおさらい



# 「よい会社ってどんな会社？」 1987年のアメリカ

米国マルコムボルドリッジ賞 → 日本経営品質賞



# 日本経営品質賞

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)



日本全薬工業 高野社長



万協製薬 松浦社長



西精工 西社長

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  
2019年 肥後銀行 \*下線赤字は中小企業



日本経営品質賞 表彰式



# 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)
- 新日本ビルサービス株式会社(さいたま市 ファシリティーマネジメント業)
- 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)

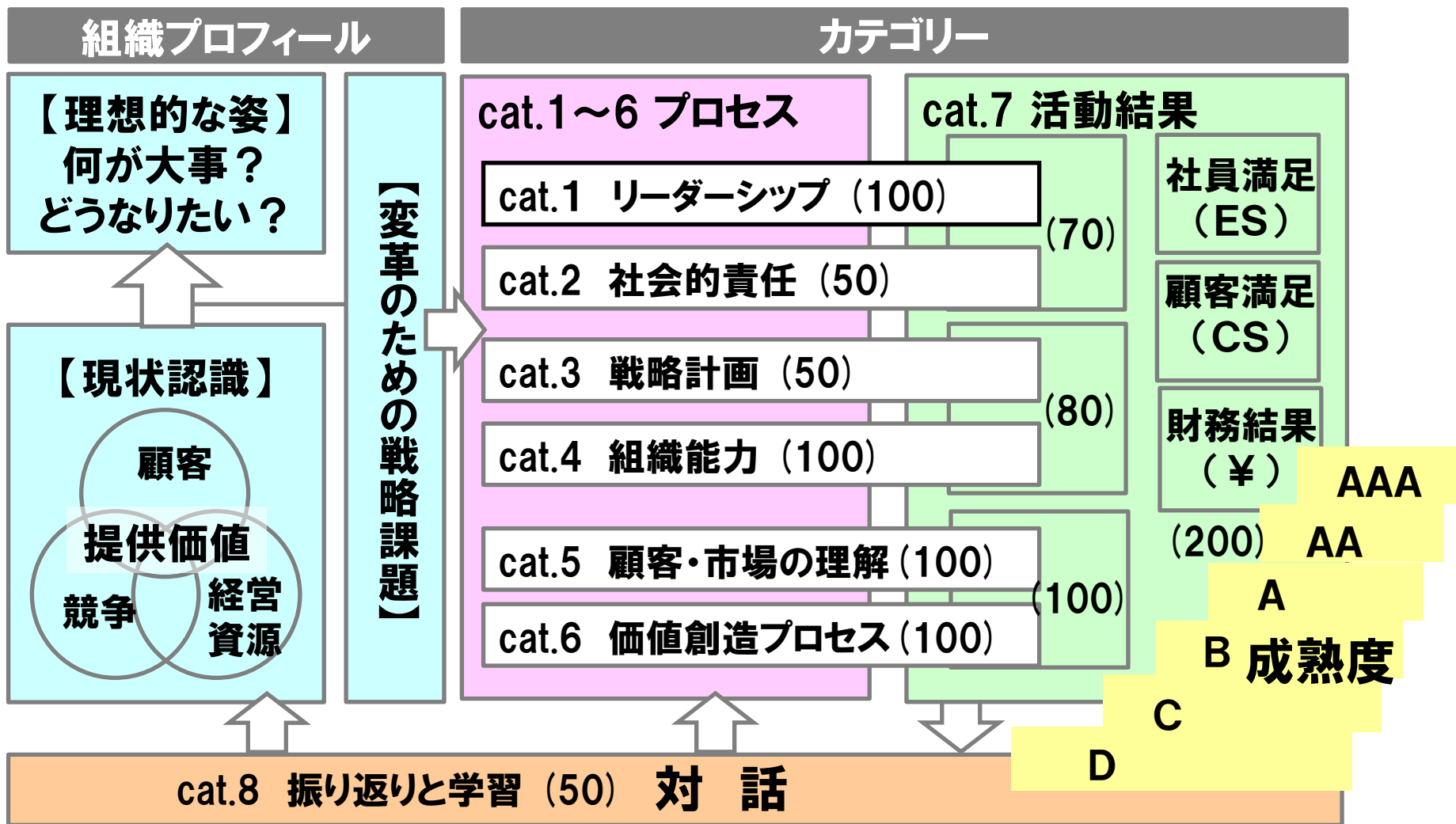
# 経営品質：経営を丸ごとみる質問集

思いを結果につなげる「仕組み」

思い

仕組み

結果



顧客本位

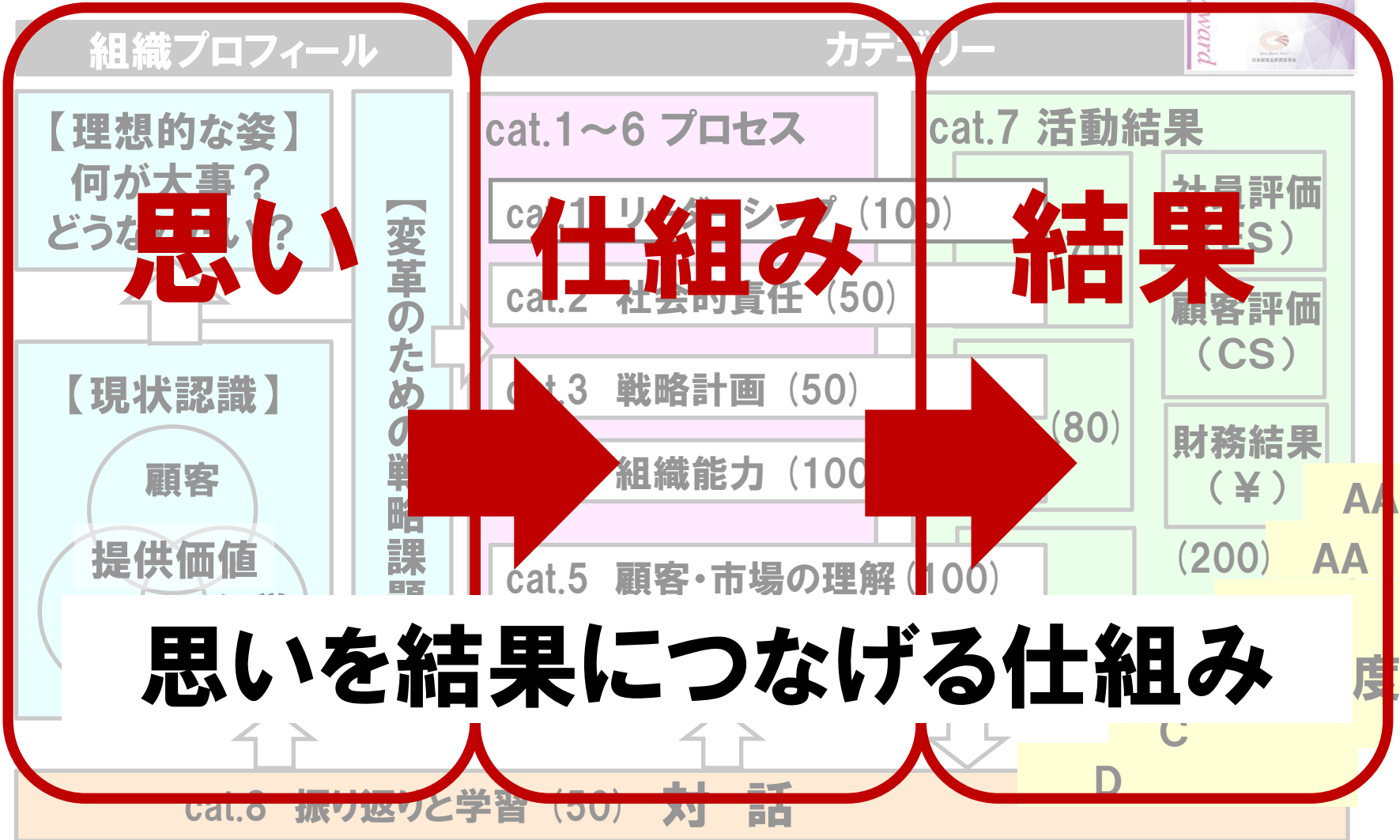
独自能力

社員重視

社会調和

# 経営品質の基準体系

共通言語(フレームワーク)



## 思いを結果につなげる仕組み

顧客本位

独自能力

社員重視

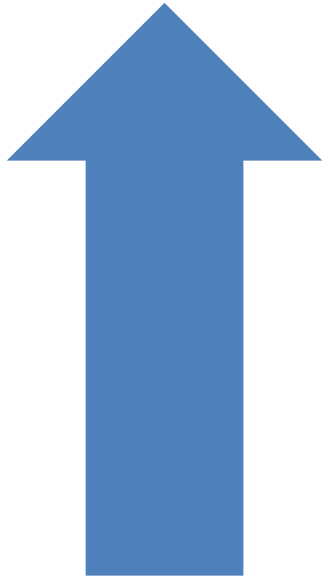
社会調和

# 成熟度をあげていこう

## 仕組み

ダイナミック  
ケイパビリティ

## の進化



成熟度	合目的	展開	変化
AA	独自性 デファクト	自主自律	未然防止 創造性
A	同じ方向 時間軸	連携 ガッチリ	再発防止 自ら思考
B	だいた 同じ方向	協力が はじまる	人まねが はじまる
C	向きが バラバラ	関係が バラバラ	その場 対応

# 5

## SNB社 から 何を学ばせて いただくか

# 意図をもった質問で対話する 「教えてください」

## 経営者として

対象企業(ベンチマーキング対象企業)のノウハウを  
自分たちの会社に活用するために「質問」する

## コンサルタント・コーチ・ファシリテーターとして

対象企業(クライアント企業)がさらによくなるために、  
「気づきの質問」を投げかかる ~ 敬意をもって関わる

単に、よくわからないから・・・もあるけれど。。。  
意図(仮説)をもって、深堀したい。

**なぜ今、その質問が必要なのか？**



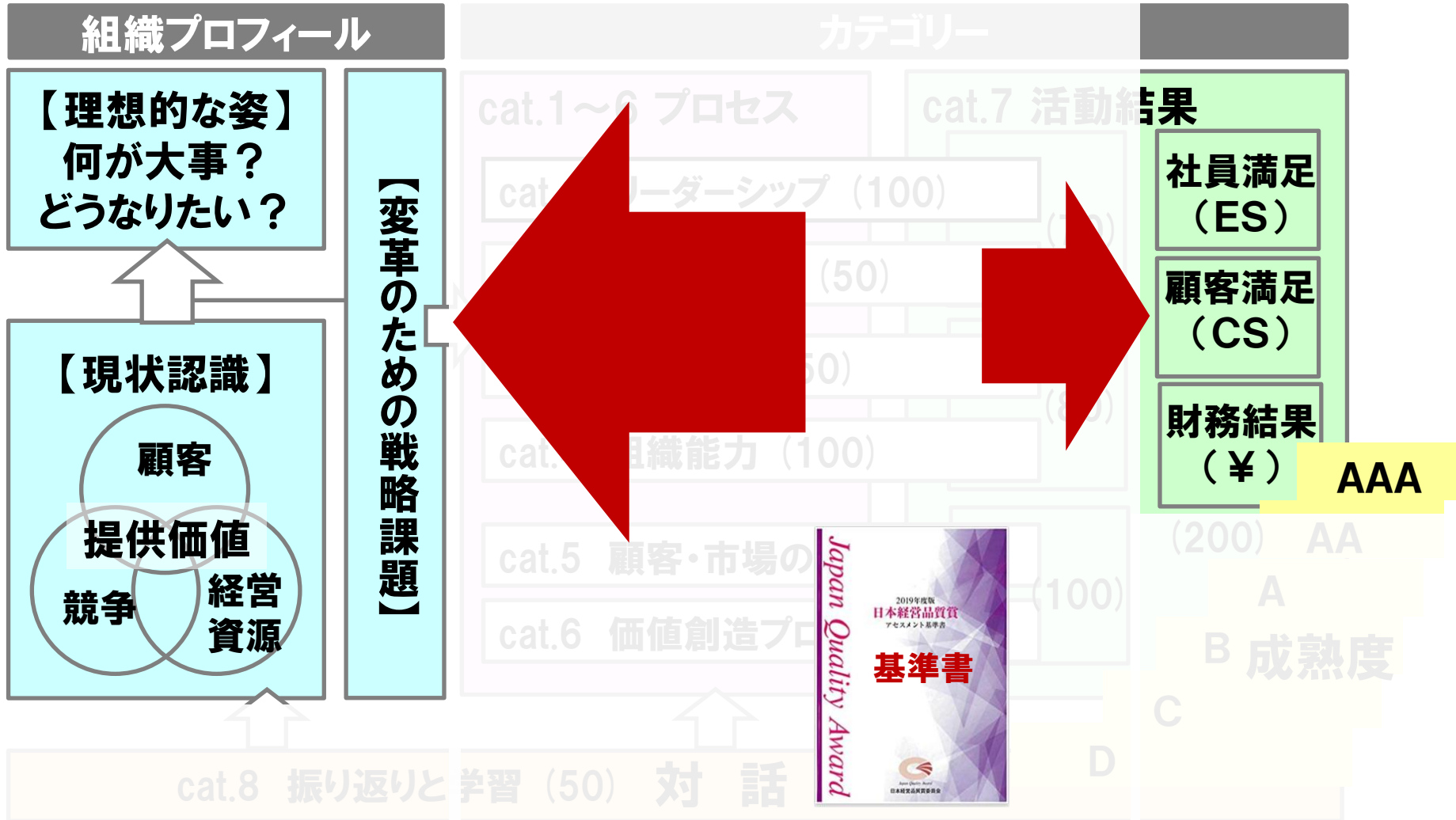
# 組織プロフィール

思いを結果につなげる「仕組み」

思い

仕組み

結果



顧客本位

独自能力

社員重視

社会調和

# 組織プロフィールから学ぶ①

	SNB社	我が社
(これまでの変遷)	創業の理念	変革能力
理想的な姿 と 現状認識 ギャップが 課題	問題解決	
商品サービス と変化	提供価値	
顧客市場 と変化	3C	
競争関係 と変化		
経営資源 と変化		

# 組織プロフィールから学ぶ②

	SNB社	我が社
(これまでの変遷)	創業の理念	変革能力
理想的な姿と現状認識 ギャップが課題	問題解決	P1
商品サービスと変化	提供価値	
顧客市場と変化	顧客本位	独自能力
競争関係と変化		
経営資源と変化	社員重視	社会調和

どんな質問をするとよいでしょうか？

# 組織プロフィールから学ぶ③

	SNB社	我が社
(これまでの変遷)	創業の理念	変革能力
理想的な姿と現状認識 ギャップが課題	問題解決	P1~4
商品サービスと変化	提供価値	4~7 7~8
顧客市場と変化		
競争関係と変化		
経営資源と変化		

どんな質問をするとよいでしょうか？

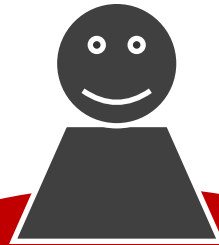
# 問題解決の構造

何が大事？

本当はどうなりたい？

将来

BE



現状

DO 課題

過去から  
の変遷 BE

現状はどう？

過去はどう？

# 理念型とビジョン型

自分にとって何が大事？

本当はどうなりたい？

目の前のことをきちんとやろう！

将来のために今がある！

方向性が大切だ！

目的地が大切だ！

仕事は同時並行で進めよ！

仕事は優先順位をもって進めよ！

今日1日、どれだけ大切なことに  
そって過ごせたか？

今日1日、どれだけありたい姿  
に近づいたか？

何が大事？

どうなりたい？

# 組織プロフィールから学ぶ④

	SNB社	我が社
(これまでの変遷)	創業の理念	変革能力
理想的な姿 と 現状認識 ギャップが 課題	問題解決	
商品サービス と変化	提供価値	
顧客市場 と変化	どんな質問をするとよいでしょうか？	
競争関係 と変化		
経営資源 と変化		

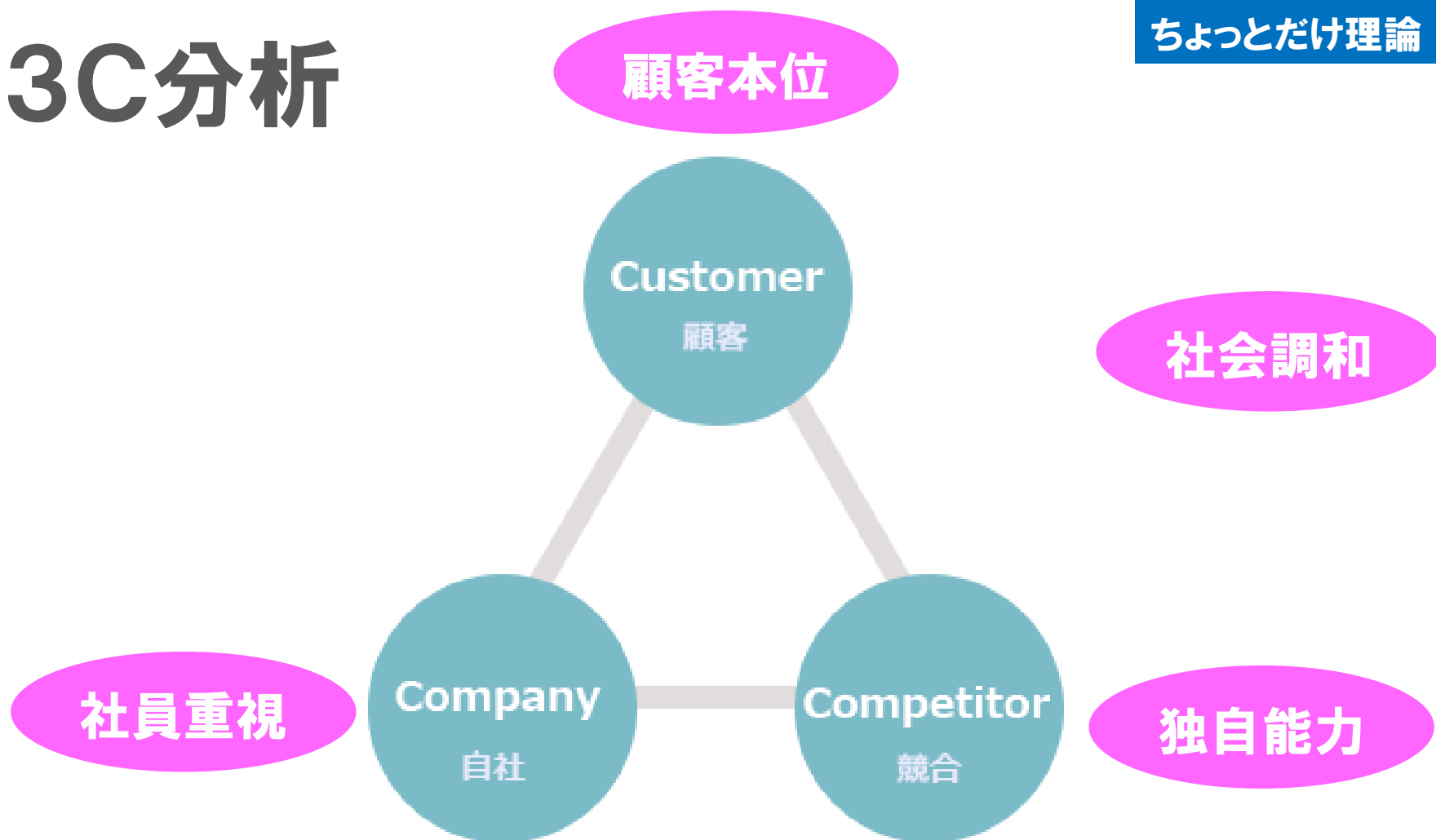
# 組織プロフィールから学ぶ⑤

	SNB社	我が社
(これまでの変遷)	創業の理念	変革能力
理想的な姿 と 現状認識 ギャップが 課題	問題解決	
商品サービス と変化	提供価値	
顧客市場 と変化	どんな質問をするとよいでしょうか？	
競争関係 と変化	3C	
経営資源 と変化		



# 3C分析

ちょっとだけ理論



マッキンゼーの経営コンサルタントだった大前研一氏が自著『The Mind of the Strategist』(1982年)の中で3C分析を提唱

# 6

## まとめと 次回にむけて

# まとめ

- **ファシリテーションの基本**
- **経営品質のおさらい**
- **意図をもった質問で対話する**
- **組織プロフィールの構造**

# 第2回 リーダーシップに関する 理論と実践

	13:30-17:00	内 容
第1回	8/18(火)	オリエンテーション～経営を丸ごとみる視点とは？
第2回	9/15(火)	リーダーシップに関する理論と実践 (cat.1,cat.2)
第3回	10/13(火)	戦略に関する理論と実践 (cat3,cat5)
第4回	11/10(火)	人と組織に関する理論と実践 (cat4)
第5回	12/15(火)	顧客市場の理解に関する理論と実践 (cat5)
第6回	1/19(火)	(終日) 現地訪問
第7回	2/16(火)	価値創造プロセスの理論と実践 (cat.6)
第8回	3/16(火)	全体のまとめ、プレゼンテーション

# 次回までの課題

## (1) カテゴリー1

基準書P22～24、P46～47、  
申請書P8～12、P31～32、  
に目を通す

## (2) カテゴリー2

基準書P25～27、P46～47、  
申請書P12～14、P32～33、  
に目を通す

## (3) 次のシート1、シート2をうめてくる

# (シート1) カテゴリー1 リーダーシップ

とくにすごいところ(強み)

さらによくなるには(改善課題)

質問してみたい事

# (シート2) カテゴリー2 社会的責任

とくにすごいところ(強み)

さらによくするには(改善課題)

質問してみたい事



# 寺沢 俊哉

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



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30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、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、その後、**埼玉県・徳島県経営品質賞判定委員**として、経営品質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。



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)