

# 経営の設計図

「経営品質賞」の知見を活かす

埼玉県経営品質賞判定委員

寺沢俊哉

2022年4月27日

# 会社の、さまざまな問題解決に 「経営の設計図」を活用してみませんか？

- 1 もっと、お客様によりそった提案活動をしていきたい
  - 2 社員の自主性を高め、働きがいのある職場にしたい
  - 3 トップを支える参謀、次世代リーダーを育てたい
  - 4 事業承継をきっかけに、さらなる発展を目指したい
- ...

などなど、会社の問題解決に、  
「経営の設計図」を活用してみませんか？

**実際、こんな活動が展開されています！**

# 大和不動産株式会社(さいたま市) 不動産業 代表 小山陽一郎 約100人



埼玉県経営品質賞 知事賞



倫理法人会「活力朝礼コンクール」最優秀賞



社員誕生会

観桜会(1000人近い方々)



オーナー様

ワンストップ

賃貸仲介

賃貸管理

売買仲介

満室経営

最適化

入居者様

2人のお客様

地域社会との信頼関係



オーナー様の  
分身として  
資産形成コン  
サルティング  
を提供します

# 新日本ビルサービス株式会社(さいたま市) 清掃業 プロパティマネジメント 代表 関根一成



**1500人をこえる、さわやか社員さん！  
働きがいある職場を提供**

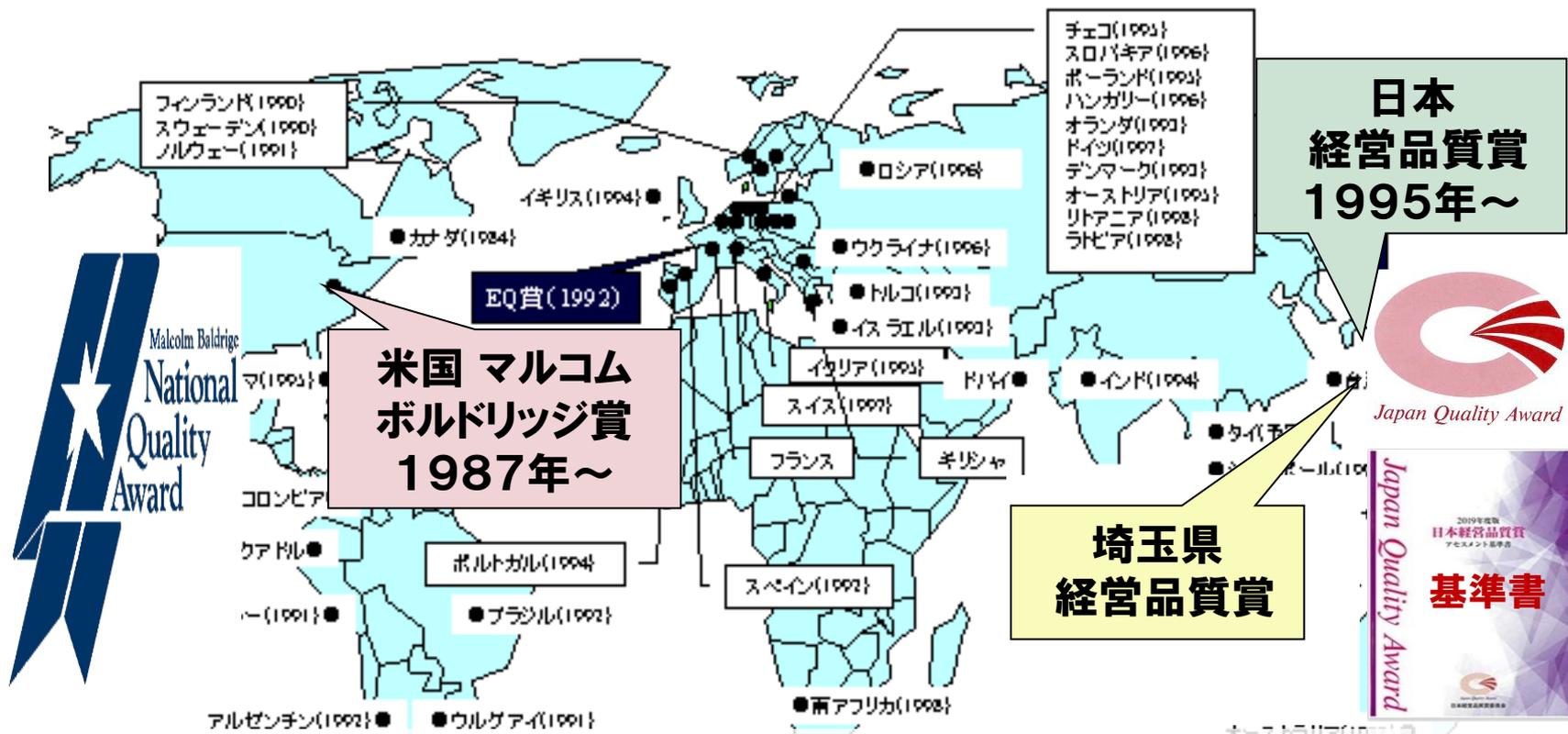


# 株式会社コマーム(川口市) 保育業 代表 小松 秀人 約600人



産前から18才までの切れ目のない保育

# 共通のフレームワークで、学びあう



素晴らしい企業を表彰し、ともに学び成長する

# 日本経営品質賞



# 日本経営品質賞ってなに？

顧客価値経営を目指して  
変革を進めるモデルとして認められた組織を  
表彰する制度



日本経営品質賞

<https://www.jqac.com/jqaward/>



## 知事賞



- アイコミュニケーション株式会社(さいたま市 携帯電話販売業)
- 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)  
(50音順)

# 共通のフレームワーク



## 基本理念 共通の価値観

**顧客価値を創造する**  
**社員の自主性を高める**  
**社会と協調する**  
→ 顧客価値経営の実現

## コンセプト 考え方・基本姿勢

ありたい姿から今をみる  
創発の機会を増やす  
意味・価値観を探究し続ける  
様々な手段で理解を深める  
洞察の習慣をつくる  
思索的に対話を深める  
制約条件を変える

## 経営の設計図 (旧:組織プロフィール)

【過去】  
歴史 これまでの  
成功をふりかえる

【未来】  
ありたい姿を描く

戦略 変革目標

【現在】  
ビジネスモデルを  
明確にする

組織能力  
顧客市場  
顧客価値  
を明確にする

## 実践領域 (旧:カテゴリー)

ありたい姿を実現する  
リーダーシップ(社会的責任)

戦略思考レベルの向上と  
実効性の向上

組織能力 の向上と最適化  
顧客市場 の洞察と理解  
顧客価値 の創造と提供

事業成果

変革

持続と  
卓越性



# 社員の自主性を 「はい、よころんで！」



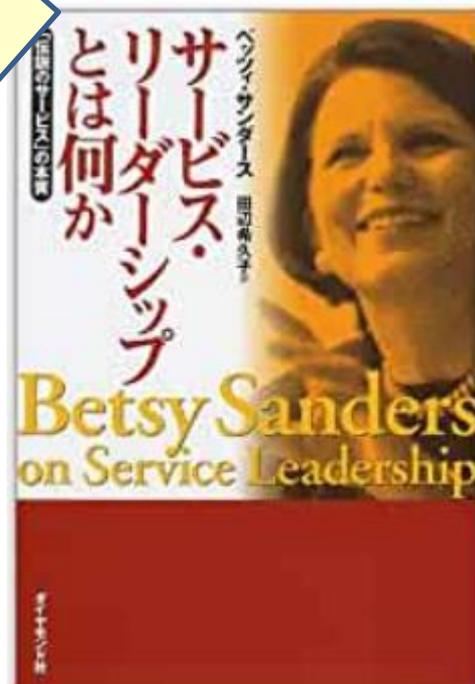
グッジョブ！



# 結局、こういうことかも？

あなたの喜びが、  
私の喜び  
by ベッツィー・サンダース

- 対 お客様
- 対 社員同士
- 対 ビジネスパートナー
- 対 投資家
- 対 社会・技術・・・



# 顧客価値シナリオマップ①

(対話・記述項目)

◆経営の設計図「顧客経営・シナリオマップ」◆tera2022/4版◆



# 顧客価値シナリオマップ②

(事例)

◆経営の設計図「顧客経営・シナリオマップ」◆tera2022/4版◆



自組織の特徴

(助走)

①歴史を振り返る

- ・1952年(昭和27年)創業 宅建業法施行と共に「創業者の教え」賃貸仲介、売買仲介をはじめ
- ・1986年 賃貸管理業をはじめ(同業者皆無)
- ・2002年 倫理経営導入
- ・2007年 資産コンサル事業へ本格参入
- ・2010年 現小山洋一郎社長就任100人規模へ
- ・2016年 資産形成コンサルティンクをビジョン

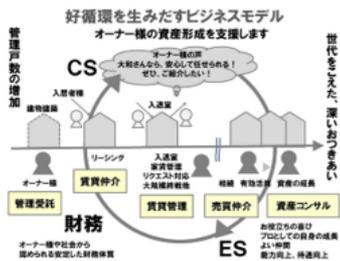
②強み・価値観を探求する

経営理念「私たちは常に研鑽し、お客様第一主義に徹したサービスの提供、地域一番店として気概を持って、明るい豊かな都市づくりに貢献します。地域との長い信頼関係

③これまでのストーリーをまとめる (①+②)

精神面(人間力) 創業者の教え→倫理経営 お客様や  
ビジネス面(専門力) 地域との 深い信頼関係  
不動産に関する知識→経営品質

④ビジネスモデル(収益を生む仕組み)と環境変化を調べる (単独事業/複数事業)



(環境変化) 景気動向・法的規制不動産テック  
異業種参入 ライフスタイル 地域動向 事業承継

経営の設計図

(明確化)

I. ありたい姿(を描く)→将来

経営ビジョン「私たちは不動産のプロとして、不動産管理・運用の実績を基に、お客様の分身となり、活きた資産形成コンサルティンクを専門家と協働して提供します」  
2024年 ROA分析の活用により、資産形成提案を実施します

II. 戦略(道筋を創る)



VI. 組織変革目標(を設定する)

- ・新規強化「管理戸数」
- ・満室経営「入居率」
- ・安心管理
- ・オーナー様資産増加

III. 組織能力(を明確化する)

- ・現在 チーム制による「ワンストップ対応」  
賃貸管理×賃貸仲介×売買仲介×資産コンサル
- ・今後 1人1人の能力向上(人間力×専門力)  
それぞれがプロとして教えあい学びあう関係性の強化

IV. 顧客・市場(を明確化する)

- ・お客様 オーナー様(さいたま市) 1500人 7000戸  
満室経営、資産の安定的成長
- ・市場 さいたま市 130万人(常住)15万人(転出入)
- ・今後 オーナー様の事業承継(お客様のお客様)入居者様

V. 顧客価値(を明確化する)

- ・管理受託 オーナー様にとって「資産を安定継続に成長させたい」
- ・賃貸管理 「任せて安心」
- ・賃貸仲介
- ・売買仲介
- ・資産コンサル

実践領域

(活動) 変革に焦点をあてて記述してください。

1. リーダーシップ(に関する)活動

- 「経営計画書」による、ありたい姿や変革目標の理解、共感、および、行動の振り返り
- 実践報告会、全社員研修など
- 倫理経営導入による社会的活動
- .....

2. 戦略(の思考レベルと、実効性を高める)活動

- 不動産業界に関するマネジメント情報分析と活用
- 不動産業界以外の資産形成に関する情報分析と活用
- 

3. 組織能力(を高める/最適化する)活動

- チーム制によるオーナー様へのワンストップ対応
- チーム制を核とした人材育成(人間力×専門力)

4. 顧客市場(を洞察し、理解を深める)活動

- 不動産管理を任されている者として、安心していただけるための関係性づくり
- オーナー様の分身として、人生に寄り添いお話を聞きできる関係性づくり

5. 顧客価値(を創造、変革、提供する)活動

- 商品開発(不動産、不動産関連商品)
- 管理受託～賃貸管理～賃貸仲介～売買仲介～コンサル
- リフォーム、大規模修繕など

基本理念「顧客価値を創造する」

- ・社員の自主性を高める
- ・社会と協働する

コンセプト(ヒント)

ありたい姿、創発、意味や価値観 様々な手段  
洞察・思索的対話、制約条件の変更

6. 事業成果

6-1. 組織変革目標の結果

- 「資産形成コンサルティンク」への成長指標

6-2. 持続性と卓越性の結果

- 「オーナー様との信頼関係構築」の指標

○社員の能力向上・働きがい

○財務の安定性

6-3. 事業成果の振り返り



# 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



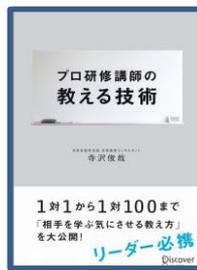
大手流通系企業を経て、1989年、公益財団法人 日本生産性本部にコンサルタント給費生として最年少で入社。以来、経営コンサルタントとして約**30年**にわたり、上場企業から中堅企業まで約**200社**の経営コンサルティング、数万人の研修を実施。コンサルティングと研修を融合させた、**独自のワークショップ**は、**参加者自身の課題を題材**に進めるため実践的であり、リピート率は**8割**を超える。研修テーマは、リーダーシップ、ファシリテーション、プレゼンテーション、講師養成など。1998年以降、卓越した企業を表彰する「日本経営品質賞」の審査員として、その後、**埼玉県・徳島県経営品質賞判定委員**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！  
(ディスカバー21)



プロ研修講師の  
教える技術  
(ディスカバー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)



1分で  
共感される会議  
(生産性出版)