

はやぶさ 第70号 2014年02月28日(金)

発行責任者： 一般社団法人 経営特訓士協会（略称：KTGA）

理事長 平本 靖夫

（Captain 平本：（株）I&C・HosBiz センター）

編集責任者： 理事 石川 昌平

メルマガ「はやぶさ」第70回目の発信です、5回シリーズの最終回です。

著者：経営品質セルフアセッサー、当社団法人の認定インストラクター、

（株）I&C・HosBiz センター執行役員 高橋 清

◆ 2014年3月13日(木)開催の、「第5回 経営資源パワーアップ講座」は、
筆者が講師をつとめます。直接、生の声を聴いてパワーアップするよい機会です。

第5回経営資源パワーアップ講座の詳細は、以下の URL ページ:トップ画面を参照
ください。

<http://keiei-tokkunshi.jp/schedule.php>

タイトル:今こそ求められる「経営品質向上プログラム」のご紹介 5回シリーズ

***** 本題 *****

その5：中小企業の目指す姿：グッドからユニークへ(最終回)

さて、1996年からは日本経営品質賞の表彰が始まっていますが、翌1997年には
中小規模部門で「千葉夷隅ゴルフクラブ」が受賞しています。千葉県の養老の滝の
そばにあり、都心から遠いというハンディを「クレームをゴルフバックと一緒に
車に乗せない」徹底したCSの高さで克服し、リピーターが続出。年に24回以上来る

ロイヤルカスタマーは、食べ物や飲み物の好みも覚えてくれているので、遠いけど居心地の良さに惹かれてしまうのです。これを支えているのがキャディによる**QCサークル活動**。次々にCS向上のアイデアが生み出されています。

翌年の1998年は、埼玉県川口市にあるハンドバッグの製造販売「**吉田オリジナル**」（その後、吉田カバンと混同されるので、商品名をとって「**イビサ**」と社名変更）が受賞。革の風合いを活かしたオリジナルのハンドバッグを母から娘、そして孫の3代に亘って使ってもらいたいとの想いを価値としてくれる100万人の人に届けたいと、問屋や代理店を通さず直接販売、それもバーゲンなしの定価販売を続け、今ではユーザー数も120万を超え、イビサしか持たないというヘビーユーザーも増え続けています。

2000年には、ダスキンのフランチャイズで、圧倒的なリーダーシップと徹底した情報化戦略で小規模でも強靱な会社「**武蔵野**」が数度に亘るチャレンジの末に受賞に至りました。社長の**小山昇**さんは自身の経営活動そのものを商品化し、今では経営サポート部門の売上がダスキンのレンタル事業を上回り、2010年に2度目の受賞を果たしています。

2002年には、「**トヨタビスタ高知**」（トヨタのディーラー再編により「**ネットヨタ南国**」に社名変更）が受賞。全国に約300あるトヨタ販売会社の中で顧客満足度トップの座を調査開始以来一度も譲ったことがない下地があり、社長（現相談役）の**横田英毅**さんは「**社員満足を上げるために顧客満足を利用する**」とまで言うほど人材の価値を高めることによって、訪問営業はしない・ショールームに車が一台もない・値引き販売もしないのにお客さんが引きも切らない会社が出来上がっています。就活生には人気のある業種ではないのに、採用面接に200時間もかけて人材を厳選してきた20年の積み重ねが花開いています。

2004年には「**ホンダクリオ新神奈川**」（現**ホンダカーズ中央神奈川**）が受賞。こちらでもホンダ販売会社でCSナンバーワンを続けてきています。

2005年は、岐阜の各務原にあるイタリアンレストランを運営する「**J・アート・レストランシステムズ**」が、2006年は「**福井キャノン事務機**」、2009年に「**スーパーホテル**」と「**万協製菓**」、2011年にはベッド数40床の「**川越胃腸病院**」、牛タンネギトロの「**ねぎしフードサービス**」が受賞しています。

本年度受賞の「**滋賀ダイハツ販売**」「**ワン・ダイニング**」「**西精工**」については、2月20日に表彰式と受賞報告が水天宮のロイヤルパークホテルで行われます。

福井キャノン事務機の玉木洋社長（現会長）はこう言われています。

『経営品質の「品」は「品物」の「品」ではなく、「品格」の「品」だというお話を聴きました。まず、社長の品格を高めることが、会社の経営品質向上には肝心なことであることを思い知りました。

- 1、福井県奨励賞レベル（B-）は社長の気づきで
 - 2、福井県会長賞レベル（B+）は社長の牽引力で
 - 3、福井県知事賞レベル（A-）は経営幹部とともに
 - 4、日本経営品質賞レベル（A+）は社員全員とともに
- 「社員が主役の経営」で「お客様との感動を共有する経営」を社員とともに実現してゆきたい』

アセスメント基準によって、いままでの「社長基準」から、全社共通の経営基準に変わること、社員が経営参画の姿勢を示してくれるようになってくるのです。福井キャノン事務機の例にあるように、経営品質向上プログラムの経営革新ツールとしての有効性が十二分に証明されていると言えるでしょう。

ドラッカーの弟子にあたるジム・コリンズは『ビジョナリーカンパニー2 飛躍の法則』で「Good（良好）は Great（偉大）の敵だ」と言っていますが、経営品質向上プログラムの考え方は、「Good から Unique（ユニーク）へ」というものです。

「顧客の視点で自社のプロセスを常に見直し、社員と共に独自能力を磨いていく」ことで、「経営者と社員が描く組織の『理想の姿』」を実現していくのです。

永らくお読みいただき、有り難うございました。今後の経営に対して、いささかのヒントになれば幸甚です。「完」

次週は Captain 平本が担当します。お楽しみに。

◆2014年3月13日（木）開催の、「第5回経営資源パワーアップ講座」は、筆者が講師をつとめます。直接、生の声を聴いてパワーアップするよい機会です。

第5回経営資源パワーアップ講座の詳細は、以下のURLページ：トップ画面を参照ください。

<http://keiei-tokkunshi.jp/schedule.php>

◆DVD「経営特くんゲームのすすめ方」と小冊子「経営のゴールド免許の取り方」を
プレゼントします。下記よりお申し込みください。

アドレス：happy@keiei-tokkunshi.jp

***** お知らせ *****

日刊工業新聞社・メトロガイド主催セミナー

- ◆ 開催日時 2014年3月5日(水) 18:30~20:30
- ◆ 開催場所 日刊工業新聞社本社・セミナー会場 地下1階
(東京都中央区日本橋小網町14-1 住生日本橋小網町ビル)
- ◆ 募集人員 50人
- ◆ 参加費用 7,000円(税込)
- ◆ <講演テーマ>

モノづくり系企業の収益力と資金力をアップする
多品種少量短納期型工場管理支援システムと部門別独立採算制管理会計システム

- ◆講師 平本 靖夫 (株) I & C・H o s Biz センター Captain)

詳細は、HPの案内をご高覧下さい !

<http://keiei-tokkunshi.jp/>

***** お知らせ *****

ボード型マネジメントゲーム「経営特くんゲーム」のご案内

<http://keiei-tokkunshi.jp/>

吾が協会も対面サービス業ですので、こうした視点を取り入れて進化し続けたいと存じます。ありがとうございます。

今回は、Captain 平本が担当しますので、熟読いただければ幸いです。

読者の皆様から、ご要望や率直なご意見をいただ来ますと、発信する勇気と力が湧いてきますので、皆様からのメールを心待ちしております。ありがとうございます。

アドレス：happy@keiei-tokkunshi.jp

=====
一般社団法人 経営特訓士協会（略称：KTGA）

URL <http://keiei-tokkunshi.jp/?mail>

アドレス：happy@keiei-tokkunshi.jp

配信解除URL：配信停止をご希望の際は、以下のアドレスをクリックしてください。

http://asu12.com/d.php?t=test&m=stone_river@hosbiz.net

=====