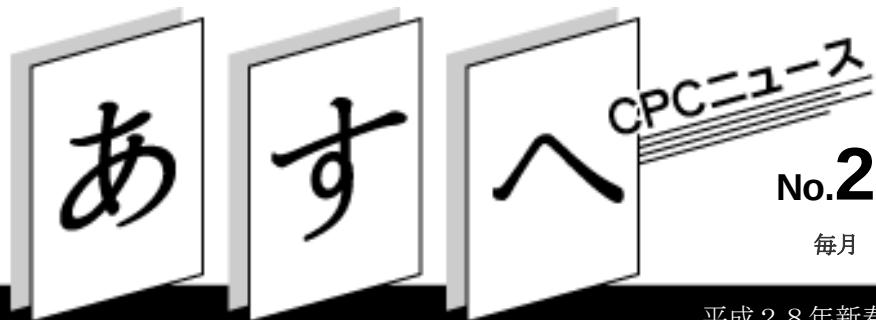




No.254

毎月 1日発行

平成28年新春号

年頭所感

活力ある個性豊かな中国地方の実現に向けて

中国生産性本部会長
荻田 知 英
(中国電力株式会社 取締役社長)



新年明けましておめでとうございます。

皆様方におかれましては、気持ちを新たに、新春をお迎えになられたことと存じます。昨年中は、当本部の事業活動に対し、格別のご支援とご協力を賜り、厚くお礼申し上げます。

おかげさまで、当本部における経営品質、人材育成、労組・労使関係などの各種事業につきまして、計画に沿って概ね順調に実施できていることをご報告申し上げますとともに、改めてお礼申し上げます。

さて、わが国経済は、デフレからの脱却と経済再生に向けた取組が進み、雇用環境ならびに企業業績の改善を背景に、首都圏を中心とした大都市圏では経済の好循環が動き始めています。

しかしながら、景気回復の実感はまだ全国的な広がりを見せず、地方においては実体経済への波及が限定的となっています。中国地方においても、景況感は改善傾向にあるものの、長期にわたるデフレの影響から抜け切れていないのが現状です。

加えて、わが国は少子高齢化による人口減少が進み、特に、地方においては東京一極集中に伴う人口減少といった構造的問題を抱えています。人口減少による経済規模の縮小などが懸念される中、活力ある地方経済を実現することは容易なことではありません。

このような状況の中、わが国ならびに地方経済が再び活力を取り戻していくためには、地方が自ら創意工夫して自立の道を探ることが重要と考えます。中国地方の特性である「西日本中央に位置し関西・四国・九州を結節する地理的条件」「多様で豊かな自然・歴史・文化遺産」「製造業の多様性と技術・技能の蓄積」などを活かして、そこから生み出される競争力を礎として、活力ある個性豊かな中国地方の実現に向けて取組むことが重要です。

そのためには、自らが持つ強みを見極めた経営革新の推進や、人材の育成など、生産性向上に資する各種活動を力強く実践していかなければならないものと考えます。こうした考えから、当本部では、本年も、経営者・労働者・学識者の相互信頼と協力のもと、三者の英知を結集しながら、活力ある個性豊かな中国地方の実現に向けて、生産性運動を精力的に展開していく所存であります。

とりわけ、本年は「西日本生産性会議」を当本部がホスト役となり、7月21日から22日にかけて広島市で開催いたします。生産性運動の発展と実践に役立つ会議とする所存でありますので、是非とも、ご参加賜りますようお願い申し上げます。

最後に、本年が皆様にとりまして、幸多き年となりますよう祈念いたしますとともに、当本部の諸活動に対しまして従前と変わらぬご支援とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

経営品質実践セミナー（第3回） ～社員がイキイキと顧客に喜ばれる価値を創造～

12月10日(木)に、2013年度に日本経営品質賞（中小企業部門）を受賞された滋賀ダイハツ販売株式会社 代表取締役社長 後藤敬一氏を講師にお招きし、「経営品質実践セミナー」を開催しました。その要旨の一部をご紹介します。

1. 滋賀ダイハツ販売が目指す5つの幸せ

滋賀ダイハツ販売(株)は、1954年に設立。現在は、滋賀県を拠点に販売店舗14店の他に、業務支援として物流センター・車検センター・部品センター、営業支援として本社・プロモーションセンター（販売促進）を事業所として持ち、社員数389名（正社員335名・パート54名）の企業です。

1994年、滋賀ダイハツ販売の社長に36歳で就任しました。その時期が、会社の創立40周年でもあったため、創立記念式典で「五幸」と題して基本方針を発表しました。「五幸」とは、①お客様の幸せ ②ダイハツグループの幸せ ③お取引店様の幸せ ④地域の人々の幸せ ⑤社員の幸せ としました。今は、⑤の「社員の幸せ」を一番にしています。それは、お客様は最終的には他の店でも幸せになれる。しかし、当社の社員は当社でしか幸せを実感することはできません。

2. CSは単独のものではなく、経営の基本的な柱

1998年頃は、新車の販売台数はダイハツグループの中でも上位にありながら、「CSお客様満足調査」では下位にありました。当時は、売れている営業社員が社内で一番評価されていました。

2000年に(株)リコーの桜井社長の講演で「経営品質」の考え方に会いました。桜井社長は、「CSは方針の一部ではなく、全ての方針に網掛け状にかかっているものだ」と説いてくださいました。もし、この言葉に出会っていなかったら、社員に「CSお客様満足調査のポイントを10点上げろ」「CSで1位になろう」と言ってしまうところでした。まさに、CSは単独のものではなく経営の基本的な柱だという自覚を深め、お客様に「来てよかった」「また来たい!」と思っていただける来店型の店舗づくりが始まりました。それまでの販売台数に着目する経営は、お客様に向いていない経営だったのです。

3. 情熱で改革を始動

まずは、CSについて勉強をしようと思い、ホンダクリオ新神奈川様にベンチマークをさせていただきました。そのベンチマークで社内に取り入れたことの一つにお客様からの「サービスアンケート」がありました。アンケートは、お客様が記入後、社長が見て、CS委員長が内容をポイント化して店舗にフィードバックし、最後はアンケートを書いてくださったお客様に御礼やお詫びの訪問をする仕組みになっていました。

このサービスアンケートを開始してわかったことは、離れている店のチェックを社長の代わりにお客様がしてくださっているということです。お客様の不満な点は、できるところから改善していきました。改善したらお客様も見えてくれていて、半年ぐらいたらお褒めの言葉が増えていき、社員が喜ぶようになりました。お客様がお喜びになり、社員も喜んでいました。まさに、お客様の幸せと社員の幸せが繋がることを実感しました。

4. 女性のお客様が安心してご来店いただける店づくり

当社のお客様は7割が女性です。そこで、2005年に、女性のお客様でも安心してご来店いただけるお店を目指す「カフェプロジェクト」を発足させ、女性社員の主導による女性視点でのくつろいでいただける店づくりをすすめていきました。

【日本経営品質賞受賞理由】

- ◎社員のやる気を引き出し組織の魅力的価値を高める独自の革新活動を全社で展開
- ◎車検・整備業務の標準化活動から進化し、部門間連携による顧客満足要因の磨き上げ
- ◎顧客との親密な関係を創り出すために、カーライフを豊かにするサービスの自社開発
- ◎現場の主体性と自主性を高めるボトムアップ型マネジメントスタイルを確立
- ◎賢明で思慮深いメーカーとの信頼関係作りによって戦略の独自性を担保

HOT情報

平成28年度中国生産性本部開催セミナー ～人間力と職務遂行能力が調和した人材育成を実現するために～

新しい事業を生み出すのは「人」です。その事業が軌道に乗るよう調整するのも「人」です。そして、知恵を出し、改善するのも「人」です。企業が存続していくためには「人材育成」は重要な戦略です。来年度も当本部では、「組織変革」と「人材育成」の支援をめざし、講師・内容を厳選した28年度のプログラムを企画しましたので、内容をご紹介します。

階層別研修

新入社員から管理者まで、すべての階層研修をご用意しました。それぞれの立場で健全なリーダーシップを発揮し、やる気を高めあえるコミュニケーションの要点をわかりやすく解説いたします。

■新入社員研修会<4月5日(火)～7日(木)>

新たな一步を踏み出す若い人が、自信をもって仕事に取組めるよう、「形を教える前に必要性を気づかせる」中国生産性本部独自の教育を通じ、自ら考えて行動する社会人づくりを目指します。

■新入社員セミナー<4月4日(月)>

28年度は新たに1日の新入社員研修会を開催します。

■中堅社員セミナー<6月15日(水)>

結果を出せるリーダーの役割と責任、仕事力について学び自己革新を目指します。

■中堅社員研修会(全2回)

<11月9日(水)、18日(金)>

働くことの本質をしっかりと理解し、自分で未来を拓く人材を育成することを目的とし、状況判断力、問題解決能力、リーダーシップ等を学んでいきます。

■係長・主任セミナー<7月8日(金)>

部下育成や上司の補佐、係長・主任の本当の役割とは何かをつかんでいただきます。

■課長セミナー<9月8日(木)>

企業の要となる課長の意識・行動改革と部下指導の極意について説きます。

■管理者セミナー<9月2日(金)>

部下のやる気と信頼が高まる指導とは?管理者の迷いを払拭し組織の革新を目指します。

スキル研修

これだけは絶対に抑えておくべきと思われるものを厳選しました。業種・職種に関係なく知識として身につけていると今の時代の問題解決に役立ちます。

■管理者のためのメンタルヘルス対策セミナー

<7月4日(月)>

「知らない」では、すませられない部下の心の不調への正しい対応について学びます。

■ロジカルシンキングセミナー<8月25日(木)>

論理的に考える力を身につけ問題解決できるよう基礎からわかりやすく解説します。

■人事評価セミナー<平成29年2月8日(水)>

部下が納得する人事評価のつけ方と目標設定における問題点と対応策等についてわかりやすく解説します。

■新入社員のOJTセミナー

<平成29年1月24日(火)>

新入社員の指導で直面する問題や育成する時のポイントをわかりやすく解説します。

また、企業内研修の講師も随時派遣しております。研修担当の方と打合せし、ニーズにそった研修をご提案していますのでご相談ください。

◇研修テーマ(例)

管理者のためのコミュニケーション講座

職場リーダー養成研修

女性社員のためのキャリアデザイン研修

中堅社員研修

新入社員フォローアップ研修 等

その他にも、毎年好評をいただいております<感動セミナー><経営品質実践セミナー>を計画中です。

上記のセミナーの詳細につきましては、当本部のホームページ(<http://www.gr.energia.co.jp/cpcenter/>)で随時更新していく予定です。来年度の人材育成のご計画の際にご検討いただきますよう、よろしくお願いいたします。

伝言板

新入社員のOJT指導（先輩編）

～堂々と先輩社員として信頼される指導をするために～

日 時：1月19日(火) 10:00～17:00

場 所：広島国際会議場（広島市中区中島町1-5）

会員参加料：10,800円

講 師：中国生産性本部

組織活性化プロデューサー 西川 三佐子

内 容：

1. 先輩社員が新入社員の指導で直面する問題
2. 先輩社員が新入社員に与える影響
3. 先輩社員としての心構え
4. 新入社員とのコミュニケーションのとり方
5. 新入社員に指導する方法
6. 新入社員を育成する時のポイント
7. 上司に新入社員の状況を定期的に報告する
8. 後輩を育てるには、まず、自分が成長する

経営品質実践セミナー（第4回）

～社員がイキイキと顧客に喜ばれる価値を創造～

日 時：1月21日(木) 10:00～17:00

場 所：広島国際会議場（広島市中区中島町1-5）

会員参加料：15,400円

講 師：経営品質向上ヘルプデスク

代表 白井 信行氏

内 容：

- ・「生産志向」「販売志向」「顧客志向」「顧客満足」から「顧客価値」へ
 - ・「売る」のではなく、「売れるようにする」マーケティングとイノベーション
 - ・顧客から評価と自社が追求すべき戦略的クオリティ
 - ・自社の本当のお客様とは～顕在顧客・潜在顧客～
 - ・価値提供の3つのパターンによる成功要因の領域
 - ・当たり前の価値を向上させても魅力的価値は向上しない
 - ・顧客価値の転換・増幅・革新により新しい価値を創る
 - ・モノが欲しくない人たちを振り向かせる方法「顧客インサイト」
- ほか

女性リーダー養成セミナー（基礎編）

～明るく、自信を持って日々の仕事を推進するために～

日 時：2月16日(火) 10:00～17:00

場 所：広島国際会議場（広島市中区中島町1-5）

会員参加料：10,800円

講 師：中国生産性本部

組織活性化プロデューサー 西川 三佐子

内 容：

1. 経営環境が厳しい中、女性の労働年数は延長している
2. 今、女性社員の活躍を企業も求めている
3. 変化を拒まず、自信をもって前進するための心の置き所
 - ①男女に関係なく、変化を拒んでしまう心理
 - ②肯定的に物事を捉えて、前向きに行動するために
4. 有効な時間管理術を理解する
 - ①時間管理の考え方
 - ②本来すべきことに時間を使えているだろうか
 - ③今までの時間の使い方を振り返る
5. 上司と健全な信頼関係を構築する
 - ①信頼されるコミュニケーションのとり方とは
 - ②消極的でもなく攻撃的でもなく、素直に伝える技術
 - ③パワハラを発生させない働き方とは
 - ④信頼を高める「報告・連絡・相談」の仕方
6. 感情的に結論を出すのではなく、状況判断能力を磨く
 - ①仕事は事実で進める
 - ②情報を多方面から集める
 - ③相手の立場に立って考えてみる
7. 後輩と共に職場の問題を主体的に改善する
 - ①今までにない発想は会社の財産
 - ②問題のとらえ方と改善への思考法
 - ③職場の生産性を上げるために
 - ④お客様に信頼される職場・仕事のあり方とは
8. キャリアデザイン

第49回トップセミナー

地方発！企業の再興戦略

～自立的な「地方創生」に向けて～

日 時：2月24日(水) 13:00～16:25

場 所：ANAクラウンプラザホテル広島

（広島市中区中町7-20）

会員参加料：企業21,600円 労組17,200円

内 容：

◇第一講演

「なぜローカル経済から日本は甦るか」

株式会社経営共創基盤(IGPI)

代表取締役CEO 富山 和彦氏

◇第二講演

「魅力的なコミュニケーションを考える」

キャスター／千葉大学客員教授 木場 弘子氏

〈発行〉中国生産性本部

〒730-0041 広島市中区小町4-33 中電ビル2号館4階

TEL (082) 242-7972 FAX (082) 242-7973

URL <http://www.gr.energia.co.jp/cpcenter/>