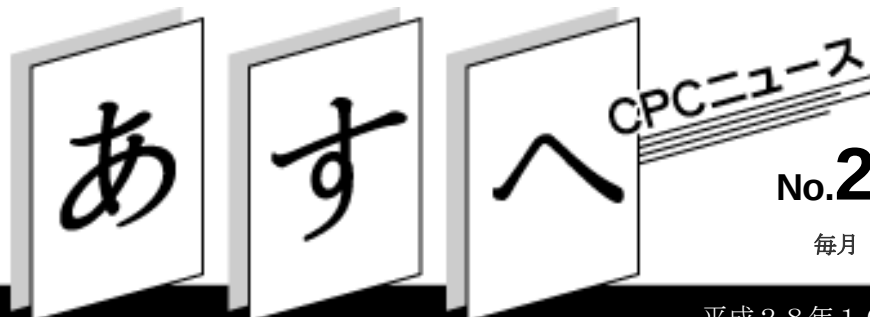




No.261

毎月 1 日発行

平成 28 年 10 月号

## 平成 28 年度 経営品質実践セミナー（全 5 回） ～顧客価値創造の現場を実現する～

中国経営品質協議会の 28 年度の主要事業である経営品質実践セミナー（全 5 回）の第 1 回が終了しました。その内容の一部と今後の例会についてご紹介します。

### 経営品質実践セミナー第 1 回

8 月 23 日（火）、広島市文化交流会館で経営品質実践セミナーを開催しました。「働くひとのモチベーションと変革型のリーダーシップ～健全なやる気が育まれるために～」と題して、神戸大学大学院経営学研究科 教授 金井壽宏氏にご講演いただきました。

金井氏は、「働くひとのやる気にうまく働きかけることなしに、リーダーシップを発揮することはできない。特に変革を皆で起こす時には、変革のビジョンが実現した時の魅力とそこに至るステップを示して、やる気を喚起しなければならない。また、変革経験を通じて、リーダー自身も持論が形成でき、自信が持てるようになる」と説きました。さらに、「今の時代に求められるリーダーとは、厳しい時代だからこそ希望を語り、それが空元気にならないように戦略を考え抜き、自分の元気が周りを元気にするように振る舞える人である。そして、健全な粘り強いやる気が束ねられた組織を生み出すリーダーシップを探究、実現し、前に進まなければならない」と語られました。

### 今後の経営品質実践セミナー（第 2 回～5 回）

第 2 回は、10 月 5 日（水）に開催します。2016 年からハーバード大学ビジネススクールで MBA の必須科目として採用された JR 東日本テクノハート



TESSEI の変革の立役者である、おもてなし創造カンパニー 代表 矢部輝夫氏をお招きして、「新幹線お掃除の天使たち『世界一の現場力の創造』」と題してご講演していただきます。

第 3 回の開催は、11 月 7 日（月）です。講師は、株式会社ウチダシステムズ 社長 岩田正晴氏です。内田氏はリーマンショックで業績が激減しても、引き下がる経営ではなく顧客価値を創造する経営改革に取り組み、1 つの販社を V 字回復へと導きました。その後、4 つの販社が統合し、そのビジネスモデルは、全社で展開されています。演題「お客様の期待を超える経営革新を目指して～営業品質・スタッフ品質・リーダー品質・経営品質向上に向けて必要なことは？～」をお話していただきます。

第 4 回は、「JR 東日本テクノハート TESSEI」と「株式会社ウチダシステムズ」を 12 月に視察します。

第 5 回は、平成 29 年 2 月 23 日（木）に開催します。「理想の革新を実現する人材育成！顧客視点の仕事ができる自立型人材のマネジメント」と題して、人事労務業務の現場を知り抜いている、Human Brains Office 代表 阪口武氏にご講演していただきます。

## HOT情報

### 西日本生産性会議2016 第1セッション

#### 働き方改革と生産性向上

##### パネリスト

(株)キャリアン 代表取締役 河野真理子 氏  
武田薬品労働組合 中央執行委員長 篠原 正人 氏  
日本航空(株) 執行役員 西日本地区支配人 中野 星子 氏  
コーディネーター  
法政大学経営大学院イノベーション・マネジメント研究科  
教授 藤村 博之 氏



##### 【長時間労働について】

**篠原氏** 社内の各部門によって長時間労働になる原因は異なり、とるべき対応も違ってくるので、各部門のトップ、人事担当者と様々な協議を進めていく事が大切と思っている。

**河野氏** 管理職の職場管理について、これから先もマネジメントは機械にとられる事なく残ると言われているが、マネジメントする事に対して非常に興味を持っている管理職で、個々（部下）が多様である事を意識し、個々（部下）に対しての認識が高い職場は、進んでいるように思っている。

##### 【カルチャー、風土、マインドセットをどう変えていくか】

**篠原氏** かなり変わってきていると思っているが、各部門の上司のマネジメントが良くないという面があると思っている、優先度の取り方が偏っていると思う。組合として「本当にこういう働き方ですか」と指摘をしていく事で、部下の働き方に対する優先度をあげていってもらう。それが組合のやるべき事であり、こうした事で風土やマインドセットが変わるのではないかと考えている。

**中野氏** 制度改革はすぐにでも出来るが、意識改革は非常に難しい。トップからの情報発信やワークショップの実施をはじめ、繰り返しいろんな層で啓発活動をしていくしかないと思っている。各部門のトップが部門の仕事内容や部下の得手不得手を理解し、バランスよく仕事をさせて行く、適切な指示が出来るように仕向けて行くしかないと思っている。

**河野氏** 成功例を見ると、トップの人達が継続的に明文化し、ことあるごとに発信していく事と、そ

の言葉を噛み砕いて次の部長クラスが、ことあるごとに話しをしていくというのは重要だと思う。

##### 【個が自立し、それぞれが自分の働き方を考える】

**中野氏** 世代によって捉え方が随分と違っていて、私の世代は、人生＝（イコール）会社で、友人も会社の人、アフター5も上司から誘いがあれば二つ返事で行くのが当たり前だったが、今の若い世代は、自分の趣味、更には退職後の事も考えている人が増えていて感じる。学びの場も沢山あり、私は若い世代から変わっていくのではないかと期待している。

**河野氏** 個人の学び直し、中長期視点でのキャリア形成の支援、社会での活躍の機会を社員に与えている組織を、どんどんクローズアップしていき、個人にも成長してもらい、子育てや介護等の経験から自分の会社の事業を見た時に、様々な事に気づく人達もいて、それは組織にとってプラスである。OJTは上司の知っている範囲内の事であり、例えば若い人が外で学んで持って来てくれた方が良い事も多く、組織を活力化するためにも一人一人に学んでもらう事は大事。

**藤村氏** 生産性の向上、つまり企業として競争力を高めるような働き方をしていかなければ意味がない訳だが、各個人が自分の頭で考える事をやっていないような気がしており、何が本当の原因で、何故それが起こっているのかを、自分の頭で考え、判断して、実行していく事が、働き方改革と生産性向上に繋がっていくと思っている。

## 西日本生産性会議2016 第2セッション 知恵と工夫の独自経営～元気企業が未来を創る～

### パネリスト

㈱果実堂 代表取締役社長 井出 剛 氏  
プライミクス㈱ 代表取締役社長 古市 尚 氏  
本多電子㈱ 代表取締役社長 本多 洋介 氏

### コーディネーター

シンクタンク・ソフィアバンク  
代表 藤沢 久美 氏



### 【井出氏:未来を語り、切り拓く】

農業というものをやらせて頂いているが、地方が抱えている大きな課題に「リスク何するものぞ」と飛び込んでいくからこそ、ベンチャーというものによって価値が与えられる。耕作放棄地を使っていくのが我々の課題だが、耕作放棄地が新しい技術や産業を生み、雇用を生み、税収を生んでいくのではないかと、社是として取り組んでいる。農業はものづくりである限り、サイエンスは絶対に欠かすことが出来ず、原価低減、大規模効率化も必要、日本が世界に勝つ農業をするならば、研究所を持たず農業をやるのはいかなものかと思っている。最初、耕作放棄地を貸して頂きたいと言っても異業種から入って来た私には、なかなか貸して頂けなかった。そうした時、3年後5年後の将来を描ける、未来図を持った人間に貸した方が良いのではないかと、未来を語り、一生懸命説いたのが我々の過程である。

### 【古市氏:ブランドの醸成、社員の意識改革】

一番意識しているのは「ブランド」であり、我々のような小さい企業（高速攪拌機メーカー）が価格競争に陥らないために、ブランド戦略を非常に意識している。

私が事業を継いだ時、絵に描いたような町工場で社員のモチベーションも低く、社員が自分の会社に自信を持ち、会社に勤めている事が幸せな事だと思えるように、会社の歴史の共有や社名やシンボルマークの持つ意味を知る等、小さな事を積み重ね、社員が自分の会社を好きになり、家族や友達に何か自慢が出来るといような、ブランドを醸成していく事を実践してきた。価格競争に陥っているといつまでも給料もあがら

ないし、もっとちゃんとやらないといけないということとを教育していくことに苦労した。

### 【本多氏:中小企業は、一寸法師の針を持って】

超音波技術をベースに、様々な商品の開発販売を実施しているが、一寸法師が針で巨大な鬼を倒したように、中小も鋭い針を持てば、大企業と渡り合える。超音波技術に徹底的に特化する考えに至った訳だが、超音波を出すための重要な電子部品だけは自社で材料開発・量産まで行っている。

人材も重要で、コアになる右脳型社員が複数名いるが、産学交流等の非日常的な空間をつくり、頭を柔らかくし、いろんなブレインストーミングが出来るような、創造型の人材をつくる環境づくりを意識的にしている。また右脳型・左脳型の人が触れ合う場も大切で、こうした場が社員一人一人の成長の場に繋がっている。

### 【藤沢氏:変革に向けた環境創りを、変革は社員に】

経営者として変革の方向性とかやり方を提示し、引っ張っていらっしゃるが、同時にそれを現実のものに変えているのは、社員一人一人であり、一人一人がどう変革に対応できる人間になっていくか、自然と自分の心で変わっていける、新たなものを発想していける、そうした環境をいかに創っていけるかをお三方が実践していらっしゃる。そうした環境を創っていくことが、変革のために最も欠かせないものなのだという事を教えて頂いた。



# 伝言板

## 経営品質実践セミナー（第3回）

お客様の期待を超える経営革新をめざして

～1つの販社の革新の成功が全社の未来を変えた～

日 時：11月7日(月) 14:00～17:00

場 所：広島国際会議場（広島市中区中島町1-5）

会員参加料：8,700円

講 師：株式会社ウチダシステムズ

代表取締役社長 岩田 正晴氏

内 容：

1. 経営環境の激変で身に染みていること  
～苦しい時こそ、答えはお客様にしかない～
2. 現実の事業とお客様が求めている価値のギャップ  
～深刻な問題と経営リスク～
3. 自社に対するお客様の認知(イメージ)を変えるための人財育成とは
4. お客様の計画を読み込み、課題に踏み込み、仮説提案の営業を実現
5. リーダー品質、マネジメント品質、経営品質の向上に向けて
6. 強みを進化させる活動システムを運用できる組織とは
7. 組織能力の向上に必要なこと、組織革新に必要なこと

## 中堅社員研修会（若手編）

～働くことの本質を理解し、自分で未来を拓く人材を育成～

日 時：[第1回] 11月 9日(水)

[第2回] 11月18日(金)

場 所：広島国際会議場（広島市中区中島町1-5）

会員参加料：21,600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：

### 【第1回 仕事力向上編】

11月 9日(水) 10:00～17:00

1. 自分自身が成長し会社に貢献する働き方
  - ・肯定的に物事を捉えて、前向きに行動する
  - ・経営とは
  - ・お客様に価値を提供するとは
  - ・仕事とは
  - ・「できない」ことが「できる」ようになることの大切さ
  - ・自分で自分のキャリアをデザインする
2. 仕事の進め方と状況判断力
  - ・時間管理の考え方
  - ・指令命令の受け方
  - ・「報告・連絡・相談」の目的と要点
  - ・計画－実施－評価－改善のサイクル

- ・戦略と戦術
  - ・状況判断力
3. 問題解決とプロ意識
    - ・自分の中の無意識の枠に気づく
    - ・問題解決とは
    - ・潜在能力を顕在化するために
    - ・対話(話し合い)をする時のポイント
    - ・プロと認められる仕事のレベルとは
    - ・プロとしてお客様の問題を解決

### 【第2回 人間関係構築編】

11月18日(金) 10:00～17:00

1. コミュニケーションとメンタルヘルス
  - ・信頼されるコミュニケーションとは
  - ・自分自身の軸をつくる
  - ・良い心の状態を自分で作る方法
  - ・人とのコミュニケーション
  - ・消極的でもなく攻撃的でもなく素直に
  - ・メンタルヘルスのセルフケア
2. 顧客満足度を高める感じ良さとお客さま対応
  - ・挨拶が人生の縁を変える
  - ・お客様から見た「感じ良さ」とは
  - ・顧客満足度を高めるためには
  - ・ビジネスマナーの要点について
  - ・相手の立場になって考えてみる
  - ・マニュアルを超えたお客様対応
3. リーダーシップと自己革新
  - ・お客様がいなくなる危機で気づいたこと
  - ・将来、部下を指導する時のための準備
  - ・自ら渦をつくる
  - ・動機の大切さ
  - ・自己革新計画の作成
  - ・まとめ

## 経営セミナー（第2回）

日本でいちばん大切にしたい会社になるためには

日 時：2017年1月19日(水) 14:00～17:00

場 所：広島国際会議場（広島市中区中島町1-5）

会員参加料：2名様無料

（3名様以上1名様につき8,700円）

講 師：法政大学大学院政策創造研究科

教授 坂本 光司氏

内 容：

- 100個の経営指標から厳選して解説
- ・社員に関する指標
  - ・社外社員に関する指標
  - ・現在顧客と未来顧客に関する指標
  - ・経営者に関する指標
  - ・社員の確保・育成・評価に関する指標
  - ・中長期経営計画・経営理念等に関する指標
  - ・経営全般に関する指標

### 〈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/>