

# 2014年度版 事業活動のご案内

鹿児島県経営品質協議会

## 商売繁盛、企業・組織繁栄のキーワード 【経営品質】

国内を取り巻く問題は、政治、経済、雇用、少子化、エネルギー分野など多岐にわたり、経営環境が厳しさを増す状態になっております。  
また、近隣諸国の台頭がものづくりの現場に与える影響も大きく、観光などのメリット面も近隣諸国との関係悪化により予断を許さない現状です。このような時こそ、いかなる環境でも顧客の求める価値を創造・提供できる経営を作り上げることではないでしょうか。

当協議会が提供するものは、「顧客価値による経営革新」の実現をサポートすることです。経営品質の活動は、世界70カ国以上、アジアでも13カ国で行われています。わが国では全国23の地域で1500組織の皆様による活動が実践されています。

最新の経営理論により商売繁盛、企業・組織繁栄の秘訣を分析すると、

**【経営品質】**というキーワードが見出されます。

**経営品質とは、お客様が求める、優れた製品・サービスを継続して生み出す「経営の仕組みの質」**のことです。

いまわが国の企業・組織には、経営品質を高める具体的改善活動の実践が求められています。

### あなたの会社の経営品質はいかがですか？

#### 「組織の危ない症候群」～経営品質の自己判断～

(生産性出版社:経営品質ゼミナール)

- 症候群 1: 経営の統治能力が揺らぎ混乱している
- 症候群 2: ビジョンが見えない
- 症候群 3: 顧客志向の評価尺度がない
- 症候群 4: 戦略計画・展開が形式化・硬直化している
- 症候群 5: 社員と組織の学習環境が老朽化している
- 症候群 6: 中間管理職が萎縮している
- 症候群 7: 社員の忠誠心が放置されている
- 症候群 8: 社員満足を把握する仕組みがない
- 症候群 9: 組織の情報が渋滞している
- 症候群 10: リエンジニアリングが動きださない
- 症候群 11: ベンチマーキングが上滑りしている
- 症候群 12: 外部情報の取り込みと分析・活用がステレオタイプ
- 症候群 13: 経営指標が旧式で機能が足りない
- 症候群 14: 顧客と市場を見る目が狂っている
- 症候群 15: 顧客満足の仕組みが体裁だけ

# 経営品質協議会の目的と活動内容

## 目的

鹿児島県経営品質協議会は、日本経営品質賞の考え方をもとに、「顧客本位」の経営革新を実現する体質を作り上げる基本的な考え方や、経営品質向上プログラムの普及・推進を図ることを通じて、鹿児島県産業界の経営品質向上に寄与することと、本県産業の将来を担う学生に対して経営品質を学ぶ機会を提供することを目的とします。

## 経営品質協議会の活動内容

鹿児島県経営品質協議会は、上記の目的を達成するために、次に示す9つの活動を主要なプログラムとして展開いたします。

アセスメント基準・  
考え方の普及推進

経営品質賞受賞企業講演会

日本経営品質賞や各県の経営品質賞受賞企業の経営者の方を招待しての講演会の開催

社内展開推進  
のためのサポート

研究会

顧客価値経営を実践する方々を対象にした学びの場を提供しております。経営品質向上プログラムに関連した説明会なども多数企画してまいります。

研修会

セルフアセッサーとしてのスキルを身に付ける「アセッサー」の養成研修の場の提供など。組織内の推進者のスキルアップに寄与する研修を企画してまいります。

ネットワーク構築  
と情報交換

経営者向け学習会

鹿児島県内企業をベンチマーキングする機会を設け、会場企業に組織プロフィールのフレームワークに沿った事業概要説明をしていただき、申請書記述への足がかりとする。

経営理論・ツールの  
紹介

書籍・論文の紹介

経営品質向上プログラムの考え方に関する最新の論文や書籍の紹介など情報発信による継続的改善環境の提供

アセスメント基準書の配布

日本経営品質賞のアセスメント基準書を会員様へ最新版を提供

# 経営品質向上を目指す学習機会の場

## 【学びから実践へ】

鹿児島県経営品質協議会では、講演会を年2回開催致します。  
協議会会員企業の方は、研究会、講演会は無料でご参加いただけます。  
また、経営者向けの学習機会を設け、県内外の企業訪問による学びの場を提供しております。

### 講演会

#### 2時間程度

講演会は、日本経営品質賞受賞企業や各県の経営品質賞受賞企業のトップからプレゼンテーションを受け、経営品質向上プログラムが目指すこれからの企業経営のあり方を広く普及し、鹿児島県内産業界の経営品質向上の探求の場とするものです。発表企業の取組みをアセスメント基準の視点から研究検証を行うことによってベストプラクティスを学習できる場になり、企業内の推進担当者の方には特にお勧めです。

### 研究会ほか

#### 経営品質の深堀学習

アセスメント基準書を基に、基準書の理解、活用方法などを学習します。また、自社への展開でお悩みの方々でも気軽にご参会いただき、同じ志や悩みを抱えている者同士で研鑽を深める場を提供します。経営者をはじめ、組織の中堅クラスの方々を対象とした内容です。

### 県外視察研修

#### 県外視察研修（1泊2日）1回実施

経営には定石はないといいますが、いろいろな組織から学ぶことで、競合に負けない運営ができることも確かです。その手段としてベンチマーキングがあります。ここでは、県外の企業を対象に福岡県、長崎県、鹿児島県の3県の協議会の共催にて実施いたします。(有料)

### 経営者向け学習会

#### 経営者向け学習 半日 1回実施

机上の学習から次のステップとして、実践型学習を経営者向けに企画しました。「百聞は一見にしかず」というように、ベンチマーキングによる学習を実施します。ここでは、経営品質の受賞企業、評判の良い企業、100年企業など模範となる組織へ出向き、組織プロフィールの視点より分析します。これは、自社でもできるもので、孫子の『敵を知り、己を知れば百戦危うからず』の己を知ることにつながります。この機会に、是非参加してみませんか。(会員企業：無料、非会員企業5千円)

講演会・研究会日程

6月	9月	6月	7月	8月	10月	11月
第1回(6/3) 講演会	第2回(未定) 講演会	第1回(6/19) 研究会	第2回(7/24) 研究会	第1回(未定) 経営者学習会	認定セルフアセス サ―更新研修(未定)	第1回(未定) 県外視察研修

2014年5月現在

## 「経営品質向上プログラム」導入の効果 【学びから実践へ】

卓越した業績を生む経営体質を創ります

経営上重要な改善領域が明確になります

経営の有効性を検証できます

継続的な改善により自己革新能力を高めます

多様な改善活動の一貫性、実効性を高めます

### 「経営品質向上プログラム」はあらゆる組織に適応が可能です

- ➡ 大企業のみならず、中堅・中小企業にも大きな成果が期待できます！
- ➡ 全社のみならず、事業部門でも活用できます！
- ➡ 企業のみならず、行政機関、病院等の組織でも活用できます！

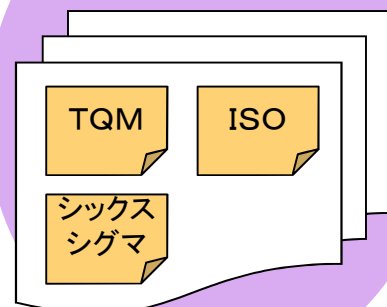
#### Q: あらたな改善手法ですか？

#### A: いいえ、違います。

経営品質向上プログラムは時代の変化を踏まえた新しい経営の枠組みを提示するものです。目指す方向は示していますが、そこへ達するための方法(改善手法)は、それぞれの組織にあったそれぞれのやり方があります。

- ➡ 特定の組織や手法は問いません！
- ➡ これまでの改善活動を否定して新たな活動を実施するものではありません！

経営品質向上プログラムは  
すべてを包みこむ



# 【学びから実践へ】

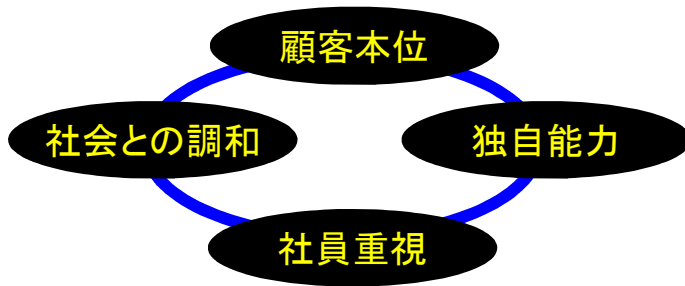
目指す方向

卓越した企業創りの追求

◆基本理念 組織経営の指針

◆基本的な考え方

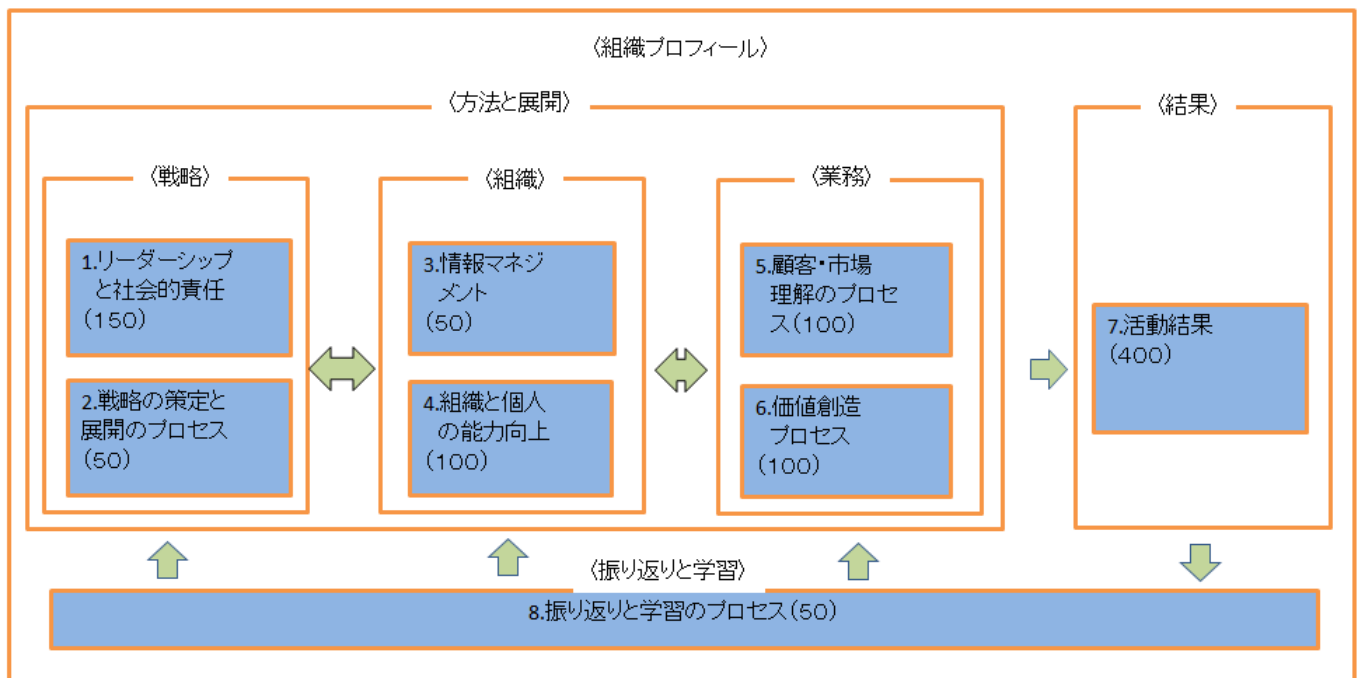
現在の経営課題への対応



- ①コンセプト
- ②変革
- ③価値前提
- ④プロセス
- ⑤創発
- ⑥対話
- ⑦戦略思考
- ⑧ブランド
- ⑨イノベーション

日本経営品質賞が「目指す方向」は、顧客本位に基づく卓越した業績を生み出す仕組みを追求する組織づくりです。これを目指した組織づくりの方向性を示すものが、**日本経営品質賞のアセスメント基準**です。賞のアセスメント基準に沿ったアセスメントの実践と革新活動により、自社の経営品質を向上させることができます。

## アセスメント基準書のフレームワーク



フレームワーク全体は「組織プロフィール」という事業活動の前提となる「ドメイン」のうえに置かれています。

# 鹿児島県 経営品質協議会 設立について

## 鹿児島県経営品質協議会設立趣意書

「経営の品質」が問われる時代になりました。

企業経営のみならず行政機関・各種法人組織・団体等においても同様です。

企業等が提供する個々の技術や商品やサービス等の評価にとどまらず、顧客の視点から企業等の組織活動全般の「経営品質」を評価する時代になったのです。

いまや、国の支援政策のキーワードも「経営革新」と「環境変化への対応」で、①経営革新に向けた自助努力により②経済的社会的環境変化への円滑な適応に常に挑戦し③経営基盤の強化に取り組む「やる気と能力のある経営者」の支援に重点が置かれています。

絶えざる経営革新と環境変化への対応を図りつつ組織の成長・発展を期するためには「変化しつつ安定する経営体質」を実現することが必要になります。そのためには①顧客・市場・社会のニーズをいち早く的確にとらえ②自社の競争優位性・独自性を発揮し③持続的に優れた業績を生み出す仕組みを作り出すことが基本的に重要であります。

そのための最も有用な手法が世界60カ国以上で実施されている経営革新のデファクト・スタンダードと言われる「経営品質向上プログラム」であるとされ、我が国では（財）社会経済生産性本部が米国の手法をベースに日本の風土に適合させた「経営品質向上プログラム」を構築して普及促進を図っております。ISOシリーズの認証に当たっても当プログラムの評価項目が加味されることが決定されるなどその客観性には定評があるところです。

本県に於いても、平成13年5月に発足した「経営品質向上研究会」の活動を通じて当プログラムに関する理解が一層深まってきております。さらに最近では、本県企業等にて「顧客本位」の経営革新を実現する基本的手法を学び、産業界全般の経営品質向上に寄与することを目的に、当プログラムの一層の普及・推進を図るため「鹿児島県経営品質協議会」を設立しようとする気運が盛り上がってまいりました。

また、このような動きに呼応して「鹿児島県経営品質賞（知事賞等）」も創設される予定であります。

貴台におかれても、当プログラムの有用性・意義をご理解の上、協議会設立の趣旨にご賛同いただき、この機会に会員として加入されますようお願いし、ご案内申し上げます。

平成15年12月吉日

【発起人】（氏名五十音順）

秋葉 重貴	鹿児島相互信用金庫 理事長	玉利 半三	鹿児島県中小企業団体中央会 会長
石井 祥	南日本銀行 頭取	徳重 芳久	鹿児島市役所 経済局長
大園 純也	南日本新聞社 社長	永田 行博	鹿児島大学 学長
大野 芳雄	鹿児島銀行 頭取	中村 敦雄	鹿児島信用金庫 理事長
大西 洋逸	鹿児島商工会議所会頭	前田 滋	鹿児島工業高等専門学校 校長
岡積 常治	鹿児島県商工観光労働部 部長	吉留 史郎	かごしま産業支援センター 理事長
豎山 博美	鹿児島県経営者協会 会長		

# 鹿児島県経営品質協議会

〒899-4317

霧島市国分上野原テクノパーク4 - 30

(公財)かごしま産業支援センター上野原ビジネスプラザ内

鹿児島県経営品質協議会事務局

(問合せ先)

電話:0995-45-3511

FAX:0995-48-5270

E-mail

坂元