



..... CONTENTS

- 【速報】2021年度埼玉県経営品質賞 賞委員会にて決定
- 武州瓦斯株式会社 JQA 経営革新推進賞受賞
- 関根代表幹事の新年度に向けての抱負 / 『経営品質ファシリテーター養成講座』開催
- 経営人材の養成プログラム『アセスメントコース A1 基礎編』開催 / 2022年度戦略会議開催

【速報】2021年度埼玉県経営品質賞 賞委員会にて決定！！

**アイコミュニケーション株式会社
狭山モータースクール株式会社**

**知事賞
優秀賞**

◆アイコミュニケーション株式会社(携帯電話販売代理店業)

アイコミュニケーション株式会社様、知事賞受賞おめでとうございます。受賞のポイントは、(1)「真の豊かさ」に向けた価値観の浸透と組織改革、(2)「お客様に寄り添った提案活動」や「idm(店舗運営ノウハウ)を中心としたオペレーション品質の向上」へのチャレンジなどを通じたお客様からの支持とキャリアからの信頼獲得、(3)ビジネスパートナーとの緊密な連携による「新たな顧客価値の創造」の3つとなります。審査のインタビューでは、アソシエイト(従業員)の皆さまが誇りとやりがいを感じて仕事をされていたのが印象的です。また、活発なジョブローテーションにより人が育ち部門間の連携や理解が深まっている点がとても素晴らしいと感じました。(審査事務局担当：新日本ビルサービス株式会社 サポート本部 部長 古川 幸治)



坂井賞委員長知事賞の報告の様子

◆狭山モータースクール株式会社(指定自動車教習所)

優秀賞受賞おめでとうございます。審査の視点としては【個客の事前期待ニーズと変化するニーズに柔軟に対応することを社内の関係者に隅々まで浸透を図っていること】【満足につながる価値創造プロセス、指導員への権限委譲の明確化がなされ、改善か回る仕組みが構築されていること】

【基幹システムとキャッシュフロー経営の連動が図られ、個客視点での設備投資が常になされる仕組みが構築されていること】があげられました。

運転免許取得の為の教習サービスと、加えて免許更新の為の講習サービスの効率的な教習期間や適切な価格、通いやすさという機能的価値を前提として、接客対応サービスや担当制教習指導という情緒的(魅力的)価値に磨きをかけてきたことで、個客の事前期待ニーズと変化するニーズに柔軟に対応できている点が表彰理由となりました。(審査事務局担当：株式会社コマー ム 副社長 朝比奈 芳人)



アイコミュニケーション株式会社
代表取締役 兼 社長執行役員
澤田 泰行 氏



狭山モータースクール株式会社
代表取締役 町田 渉 氏

武州瓦斯株式会社 JQA 経営革新推進賞受賞



表彰式の様子

2021年11月30日、(公財)日本生産性本部経営品質協議会から2021年度の受賞組織として「経営革新推進賞」受賞の発表がありました。今年2月17日に開催された顧客価値経営フォーラムの表彰セレモニーでは、原社長が登壇し、日本経営品質賞委員会の野中ともよ委員から表彰状を受けました。今回の受賞は、当社の経営品質の取組みが着実に向上していると評価されたものとして、たいへん光栄に思っております。2003年に規制緩和の進展とオール電化住宅の増加による競争の激化を背景に、「お客さまから選ばれる会社」を目指して経営品質の取組みを始めて以来、18年という長きに亘る「継続」という地道な積み重ねが、今回の受賞に繋がったものと思っております。

当社は、1926年に川崎市で都市ガス事業を創業しました。渋沢栄一翁の「右手にそろばん左手に論語」、「世のため、人のため」の教えが創業の理念であり、後に制定した経営理念にも「地域社会に貢献していく」とあるように、創業の理念は、今なお、経営層はもとより、従業員にも深く受け継がれています。これまで、地域の発展に貢献するインフラ企業として、「安定供給」「安全・安心」「快適性・利便性」「環境性」「経済性」という5つの提供価値を通じて、お客さまとの信頼関係を高めてまいりました。お客さまに「安定して、安全に、安心してガスを使用していただく」という価値を高いレベルでお客さまに提供し続け、お客さまの「安全」を何よりも最優先してきたことにより築いた「信用・信頼」という企業ブランドを、これからも大切にしていきたいと思っております。さて2020年10月の菅前内閣総理大臣による「2050年カーボンニュートラル宣言」、2021



武州瓦斯株式会社
取締役社長 原 敏成 氏

年4月の「2030年温室効果ガスの2013年度比46%削減目標」によって、化石エネルギーから再生可能エネルギーへの脱炭素化の流れが加速的に変化し、エネルギー業界は大きな変革の時を迎えています。当社は、2019年に脱炭素社会の進展によるガス事業の規模縮小を踏まえ、「2050年にガス事業以外で50%の利益を目指す」ことを宣言し、2021年4月には新事業部を新設し、衣食住を含めた暮らし全体の商品・サービス事業の拡充など、新たな事業分野への取組みを開始いたしました。

今後、ガス事業がコア事業でなくなったとしても、またどのような社会の変化が起きても、創業の理念を忘れることなく、地域の皆さまに寄り添いながらともに歩み、未来に向けて挑戦を続けてまいります。今回の受賞を励みに、更なる経営品質の向上と地域社会に貢献する企業を目指してまいりますので、今後とも皆さまのご指導ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。(武州瓦斯株式会社 担当者より)

関根代表幹事 2022年度に向けての抱負



埼玉県経営品質協議会 代表幹事
(新日本ビルサービス株式会社 代表取締役社長)
関根 一成

やわらかな春光に心躍る季節となりました。会員企業の皆様におかれましては益々清栄のこととお喜び申し上げます。

2021年度も新型コロナウイルスが蔓延し、当協議会活動においても、ベンチマーキングの中止など様々な影響がありました。そういった中でも、埼玉県経営品質賞表彰事業におきましては、アイコミュニケーション株式会社が埼玉県経営品質賞知事賞、狭山モータースクール株式会社が埼玉県経営品質賞優秀賞を受賞されました。また日本経営品質賞におきましても武州瓦斯株式会社が経営革新推進賞を受賞されました。非常に喜ばしい受賞であり、これからも経営品質活動を通じて会員企業の皆様との交流を深めていきたいと存じます。

2022年度はさらに多くの企業に経営品質賞申請に意欲的に取り組んでいただけることを目指して事業の企画運営をしてまいります。引き続き同協議会事業にご支援ご協力を賜りますようお願い申し上げます。コロナウイルスによる混乱が一日でも早く、終息しますようお願いしながら、会員企業皆様のご発展をお祈りいたします。

【SQA事業】 経営品質ファシリテーター養成講座の開催



第5回目の講義の様子

9月から2月にかけて、オンラインで開催した講座が、無事完了いたしました。

- ①社員を巻き込んで、改善や変革を進めたい
 - ②顧客価値に力点をおいて、活動を見直したい
 - ③ファシリテーションの基本を学びたい
- 方を対象に実施してまいりました。

コマム様、新日本ビルサービス様、タカヤマ様、大和

不動産様、武州瓦斯様、川越胃腸病院様のご協力を得て、実践的な内容になりましたことを、心から感謝いたします。

オンラインにしたことによって、北海道から九州まで全国の方々が参加していただけたこともうれしいことです。

来期は、新しい「ガイドライン(基準)」をもとに、さらにブラッシュアップした内容にしてまいります。ありがとうございました。(講師より)

[SQA事業] 経営人材の養成プログラム「アセスメントコース」開催

A1 基礎編 (1 / 13・14)

アセスメントコースは、経営品質向上の考え方に基づき、組織の変革を推進する人材を育成するプログラムです。1994年の開講以来、のべ21万人が受講している経営品質協議会屈指のプログラムです。全6日のコースを修了者は、認定セルフアセッサの資格が与えられます。現在約3,000名が資格更新中です。

今回は、1月13日と14日に最初のステップに当たるA1を開催しました。武州瓦斯株式会社から6名、アイコミュニケーション株式会社と株式会社コマムからそれぞれ1名の8名が受講されました。時節柄マスクとアクリル板越しでしたが、活発な合議が行われていました。

アセスメントコースは2022年度より実践推進者コースとしてカリキュラムが一新されます。既に修了している方にも有効な内容ですので、皆様のご受講をお待ちしております。



合議の様子

[SQA事業] 2022年度の戦略会議開催

運営委員会により、2月16日に対面で開催しました。「アセスメント基準書」が「顧客価値経営ガイドライン」へ改訂されることを受けて、「顧客価値」とは何かについての意見交換から始めました。「顧客価値は、顧客が知覚するものなので、製品やサービスに固定的に結びつくものではなく、環境や時空の中で意味を持つ、顧客と製品・サービスとの関係性のプロセスから生み出される」ということが知見として得られました。

その後は、協議会の仲間づくりのためにどのようなことが必要か、他地域の協議会と連携を図っていくための企画などについて検討を行いました。

埼玉県経営品質賞については、日本経営品質賞の評価基準を踏襲することが合意しました。したがって、今後は2022年度の申請ガイドブックを改訂し、審査プロセスも変えることとなります。

協議会推進賞については、「組織プロフィール」が「経営の設計図」に変更されるので、そのため推進アドバイザーによる訪問指導を引き続き要件とするかどうかについても意見交換を行いました。

また、念願だった協議会HPのリニューアルの実施も合意を得ました。「知」のプラットフォームとして活用されることを運営委員一同期待しています。

今後の予定

- 4月26日(火) 16:00～ 幹事会(場所:ソニックシティビル 804 会議室)
- 5月23日(月) 11:30～ 総会(場所:以下すべて さいたま商工会議所会館 2階ホール)
13:00～ 埼玉県経営品質賞表彰式
13:30～ 顧客価値経営フォーラム/受賞組織報告会

※新型コロナウイルスの影響によっては内容が予定になる可能性があります。