

顧客価値経営フォーラム

～2013 年度経営品質年次大会～

統一テーマ : 「^{Good}グッド」から『^{Unique}ユニーク』へ

<開催趣旨>

少子高齢化、海外企業の日本への進出、グローバル化対応への遅れなど、わが国企業・組織は複雑で厳しい競争環境に置かれています。現在の環境下で**長期的な発展と繁栄をする組織づくり**を押し進めるには顧客に認められる価値を提供し続ける「顧客価値経営」を実践することが不可欠です。

「顧客価値経営」の実現には、「他社には決してまねのできない」企業・組織の強みを活かした独自の価値づくりが重要です。

本フォーラムでは、ユニークな経営を実践する経営トップ層から考え方や取り組み事例を学び、これからの「経営」のあり方を考えます。

今年度は『「グッド」から「ユニーク」へ』を統一テーマに、20名以上の多業種の経営幹部にご登壇頂き、独自コンセプト、組織づくり、人づくり、業務プロセス、変革マネジメント、外部評価活用などの切り口から、「ユニーク」を創り出す組織力をご認識頂けるプログラムを用意致しました。

「顧客価値経営」を目指す皆様とのネットワークの場として、是非ともご活用下さい。

<主な登壇者>

キヤノンマーケティングジャパン社長 川崎 正己 氏

シスコシステムズ社長 平井 康文 氏

日本アイ・ビー・エム執行役員 荒川 朋美 氏

メイヨー・クリニック PAULA J SANTRACH 氏

福井県済生会病院長 田中 延善 氏

川越胃腸病院長 望月 智行 氏

こうほうえん理事長 廣江 研 氏

武蔵野社長 小山 昇 氏

ねぎしフードサービス社長 根岸 榮治 氏 ほか

2013 年度日本経営品質賞受賞企業：滋賀ダイハツ販売／ワン・ダイニング／西精工

2014 年 2 月 20 日 (木)・21 日 (金)
ロイヤルパークホテル (東京都中央区)



主催：経営品質協議会

共催：日本経営品質賞委員会 ・ 公益財団法人 日本生産性本部

【プログラム】（プログラムは、変更になることがあります。予めご了承ください） C…コーディネーター

【1日目】 2月20日(木) 9:30-18:20 会場：ロイヤルパークホテル 「ロイヤルホール」	
9:30	開会挨拶 経営品質協議会 代表・第一生命保険株式会社 特別顧問 森田 富治郎 氏
9:40	日本経営品質賞表彰セレモニー 審査総括・表彰 日本経営品質賞委員会 委員長／地球産業文化研究所 顧問 福川 伸次 氏 来賓祝辞 経済産業省 来賓挨拶 公益財団法人日本生産性本部 会長 牛尾 治朗 氏 表彰・紹介 「経営革新推進賞」「経営革新奨励賞」表彰／「地域経営品質受賞」組織紹介 医療 JHQC「クオリティクラス」認証組織紹介／「実効力ある経営」認証組織紹介
11:00	本フォーラムの位置づけと目的 株式会社マーケティングプロモーションセンター 代表取締役 岡本 正耿 氏
11:15	『『五幸』を実現する組織作り』 滋賀ダイハツ販売株式会社 代表取締役社長 後藤 敬一 氏
12:00	昼 食
13:00	「2時間の幸福を提供するレストラン」 株式会社ワン・ダイニング 代表取締役社長 高橋 淳 氏
13:45	「人づくりを基点に徳島から世界へファインパーツの極みを発信する」 西精工株式会社 代表取締役社長 西 泰宏 氏
14:30	休 憩
14:45	「独自のコンセプトを具現化する経営戦略」 滋賀ダイハツ販売株式会社 代表取締役社長 後藤 敬一 氏 株式会社ワン・ダイニング 代表取締役社長 高橋 淳 氏 西精工株式会社 代表取締役社長 西 泰宏 氏 C: 日本経営品質賞判定委員長 高橋 伸夫 氏
15:55	「キヤノンマーケティングジャパンの顧客価値経営」 キヤノンマーケティングジャパン株式会社 代表取締役社長 川崎 正己 氏
16:50	休 憩
17:00	「日本アイ・ピー・エムの価値経営 ～インサイド・セールスにみる独自性～」 日本アイ・ピー・エム株式会社 執行役員 インサイド・セールス事業担当 荒川 朋美 氏 株式会社マーケティングプロモーションセンター 代表取締役 岡本 正耿 氏
18:20	フォーラム1日目終了
18:30	懇親会 ※参加費用別途

【日本経営品質賞とは】

顧客視点から経営を見直し、自己革新を通じて顧客の求める価値を創造し続ける組織の表彰を目的として、(公財)日本生産性本部が1995年12月に創設した表彰制度です。今回までの18年間に213組織が申請し、これまでに34組織が受賞しています。

※2009年度より「日本経営品質賞」に加えて、同賞に至る「経営革新推進賞」、「経営革新奨励賞」の2段階の賞を設けています。

※同様の主旨で設立されている全国16の地域経営品質賞は、それぞれ独自の表彰制度を定めています。



【2013年度 日本経営品質賞受賞組織】

滋賀ダイハツ販売株式会社
株式会社ワン・ダイニング
西精工株式会社

<経営革新推進賞受賞>

株式会社遠鉄ストア
株式会社ピアズ

<経営革新奨励賞受賞>

熊本大同青果株式会社グループ
株式会社都田建設
トヨタホーム愛知株式会社

【2010～2012年度 日本経営品質賞受賞組織】

社会福祉法人恩賜財団済生会支部福井県済生会病院
シスコシステムズ合同会社
医療法人財団献心会川越胃腸病院
株式会社ねぎしフードサービス
株式会社武蔵野

【2日目】 2月21日(金) 9:00-17:00 会場：ロイヤルパークホテル 「ロイヤルホール」ほか3会場			
9:00	「顧客の声に気づき、顧客に更なる感動を提供する人財マネジメント」 株式会社ねぎしフードサービス 代表取締役 根岸 榮治 氏	「外部視点を用いた組織変革」 医療法人清和会 長田病院 病院長 木下 正治 氏 いでした内科・神経内科クリニック 院長 井手下久登 氏 C: ジョンソン・エント・ジョンソン株式会社 ビジョンケア カンパニー ディレクター 角田 聡生 氏	「業界常識にこだわらないイノベーターと経営品質」 株式会社ピアズ 代表取締役社長 桑野 隆司 氏 株式会社都田建設 代表取締役社長 蓬台 浩明 氏 C: 日本経営品質賞判定委員 小笠原 泰 氏
9:50	休憩		
10:00	「顧客価値を共創する人財と組織風土」 シスコシステムズ合同会社 代表執行役員社長 平井 康文 氏	「介護業界における組織マネジメントの必要性」 社会福祉法人こうほうえん 理事長 廣江 研 氏 株式会社スーパー・コート 会長 山本 梁介 氏 C: ヒューマンウェア・コンサルティング株式会社 取締役副社長 渡辺 充彦 氏	「目指すべき姿を社員の意識と仕組みにより実現する」 株式会社遠鉄ストア 代表取締役社長 山口 宏規 氏 株式会社森長工務店 代表取締役社長 森長 敬 氏 C: 日本経営品質賞判定委員 校條 亮治 氏
10:50	休憩		
11:00	「全員が主役として輝く組織づくり」 医療法人財団献心会 川越胃腸病院 病院長 望月 智行 氏	「2014年度日本経営品質賞アセスメント基準書改訂のポイント」 日本経営品質賞委員会 審査プロセス委員長 森岡 亮一 氏	「更なる組織改革へ向けた業務プロセス」 トヨタホーム愛知株式会社 代表取締役社長 中根 和夫 氏 熊本大同青果株式会社 代表取締役社長 月田求仁敬 氏 C: 埼玉県経営品質賞判定委員 寺沢 俊哉 氏
11:50	昼食		
13:00	「スピードとぶれなさによる顧客に欠かせない会社」 株式会社武蔵野 代表取締役社長 小山 昇 氏	日本経営品質学会共催 「受賞企業・組織の実態調査～アンケート調査から見る認識レベルの変化～」 日本経営品質学会 会長 渡辺 昇 氏 日本経営品質学会 副会長 平松 庸一 氏	
13:50	「患者本位で、ニーズに応える先駆的取り組み」 社会福祉法人恩賜財団済生会支部福井県済生会病院 病院長 田中 延善 氏		
14:20	休憩		
14:40	「従業員が世界一の誇りとやりがいを持つ組織のリーダーシップ」 メイヨー・クリニック 価値創造オフィス副責任者・医学博士 Paula J. Santrach 氏		
15:40	「多様な職種を束ねるリーダーシップ」 社会福祉法人恩賜財団済生会支部福井県済生会病院 病院長 田中 延善 氏 メイヨー・クリニック 価値創造オフィス副責任者・医学博士 Paula J. Santrach 氏 C: クオリティクラス認証 審査委員長 水町 浩之 氏		
16:40	閉会挨拶 経営品質協議会 副代表・日本アイ・ビー・エム株式会社 取締役会長 橋本 孝之 氏		
17:00	閉会		



【講演のポイント】

2013年度日本経営品質賞受賞組織

滋賀ダイハツ販売株式会社

後藤 敬一・代表取締役社長

【ビジネス】軽自動車比率が30%を超える滋賀県のカーディーラーの同社は、「五幸」（お客様、社員、取引店、ダイハツグループ、地域の幸せ）実現のために、他社にない魅力的サービスの提供が必要だと考えています。

【ユニーク】独自サービスの開発、女性中心の企画プロセス「カフェプロジェクト」を導入し、競合他社を引き離す価値づくりに取り組んでいます。

【成果】ダイハツグループ内ランキング（地域シェア・CS調査結果）は、上位を維持しています。

株式会社ワン・ダイニング

高橋 淳・代表取締役社長

【ビジネス】大阪を中心に焼肉レストランを展開する同社は、お客様、お取引先様、地域社会、そして従業員の幸福価値実現を理想に掲げています。

【ユニーク】新鮮な肉を各店で提供するためのプロセス、ホスピタリティを高める社員教育、上質で居心地の良い店舗づくりなど、独自の価値を追求しています。

【成果】外部調査による総合評価、顧客ロイヤリティは上昇し、総合評価は焼肉業態でベストプラクティスの水準に、しゃぶしゃぶ業態ではベストスコアを獲得しています。

西精工株式会社

西 泰宏・代表取締役社長

【ビジネス】「人づくりを起点に徳島から世界へフィンパーツの極みを発信する」をビジョンとして掲げる同社は、自動車産業や家電産業などにネジ（めねじ）を提供しています。

【ユニーク】フィンパーツ（FP）という独自の製品コンセプトのもと、「高品質、高精度、極小」という価値実現のため、必要な製造設備や金型を、自社で開発することが出来る技術力を保有しています。

【成果】マイスター制度による技術力と人間力養成、価値創造の視点からみた業務革新の定着などにより、小径六角ナット製造第1位、溶接ナット製造第2位を維持しています。

キャノンマーケティングジャパン株式会社

川崎 正己・代表取締役社長

顧客価値向上に向け、独自能力を高めるマーケティング活動とグループ企業を含む社員の求心力向上などのマネジメント施策も含めた考え方をご紹介します。

日本アイ・ビー・エム株式会社

荒川 朋美・執行役員

グローバルI BMのケイパビリティ（組織能力）の具体的展開事例。パーミッション（合意型）マーケティングにより、関係づくりから案件化を実現するインサイド・セールス事業について、荒川執行役員からお話しいたします。また今回、インサイド・セールス事業を「顧客価値アセスメント」させていただきました。これは、「顧客・市場理解」と「顧客価値」を中心に、インタビューや会議観察によって、対象組織のケイパビリティを浮き彫りにするものです。いったい、どのようなケイパビリティなのか、このアセスメントからも明らかにしていきます。

株式会社ねぎしフードサービス

根岸 榮治・代表取締役

独自価値である5大商品（QSCHA）の提供を独自能力とする同社は、提供商品の品質とともに、お客様にご満足いただくための変革を進めてきました。従業員の参画意識向上、自由闊達な組織風土づくりなどにより対話を深め、気づきによる自己革新を実現する考え方や仕組み、取組みなど、具体的にお話し頂きます。

シスコシステムズ合同会社

平井 康文・代表執行役員社長

お客様の期待を上回る感動を生み出す源泉は社員、といつも語る平井社長から、政府も推進する女性活躍とワークスタイル革新により、人財としての社員の参画度を高め、顧客価値を共創する組織風土作りについてお話し頂きます。

株式会社武蔵野

小山 昇・代表取締役社長

「意思決定したことを『徹底すること』が、独自の組織文化として定着している」、2010年、2度目の日本経営品質賞を受賞した同社の受賞理由のひとつです。環境変化のスピードに対応しつつ、ぶれない組織をつくるのが、独自の組織能力形成にどう寄与し、顧客価値創造に結びつくのか。本セッションからヒントを見出してください。

医療法人財団献心会 川越胃腸病院

望月 智行・病院長

医療機関として、初めて日本経営品質賞を2011年に受賞された同病院。多様な職種が集まる病院において、全員が主役として輝く組織作りについて、その取り組みをご紹介します。

福井県済生会病院

田中 延善・病院長

「患者さんの立場で考える」という理念の下、さまざまな先駆的取り組みを実施されている同病院。理念実現のために、新たに竣工された新館（南館）のお話を中心に、更なる病院の価値創造へのお取り組みをご紹介します。

メイヨー・クリニック

Paula J. Santrach・価値創造オフィス副責任者

「U.S. ニュース & ワールド・レポート」誌が行う病院ランキングで、毎年1、2位に入る世界的に有名な同クリニックより、循環器疾患部門、65の地域にクリニックや病院、ナーシングホームを展開する「Mayo Health System」の活用などを中心に、経営改善事例と誇りを持ち働く従業員に伝え続けるリーダーシップのあり方をお話し頂きます。

「2014年度日本経営品質賞アセスメント基準書改訂のポイント」

森岡 亮一・審査プロセス委員長

新・重視する考え方、組織プロフィールの要求項目に追加された提供価値、新たに追加されたカテゴリー「振り返りと学習プロセス」の解説を中心とした内容です。日本経営品質賞への申請、組織内アセスメント導入を検討されている皆様、是非ともご参加ください。

【パネルディスカッションのポイント】

「独自のコンセプトを具現化する経営戦略」

【顧客価値実践トップ×戦略的ビジネスモデル】

3社が創造する顧客価値が生まれた独自コンセプトをご披露頂き、他社にはない誇れる価値は何かあるか、何にこだわっているのか、そして、実現のための計画立案、実行を通じて、どのような革新が起こり、成果に結びついたのかをご紹介頂き、顧客価値向上を目指す活動がどのような点で役立ったのかを探ります。

「業界常識にこだわらないイノベーターと経営品質」

【業界の先駆者×イノベーション】

企業活動に影響を与えることが多い「業界常識」は、とらわれ過ぎるとマイナスの結果を生みます。業界常識からの脱却、イノベーションの実現をどのように考え、実行していくか。当事者である2社の経営者から、斬新な事例をご紹介頂きます。

「目指すべき姿を社員の意識と仕組みにより実現する」

【B to C ビジネス×人づくり・組織づくり】

経営資源の「ヒト」は、サービス業、製造業を問わず、価値づくりに最も重要な要素です。仕組みはすぐに模倣できますが、それを実践する社員の意識や考え方までは、模倣はおろか、理解することさえ困難です。本セッションでは、組織の理想の姿を実現する社員意識の変革とその仕組みの活用について掘り下げます。

「更なる組織改革へ向けた業務プロセス」

【経営革新実践トップ×プロセス改革】

業務プロセス改善は、効率化の視点だけでなく、顧客価値向上の視点で実現することが必要です。どのような考え方、目的意識から、業務革新（プロセスイノベーション）を実現したか、また、その業務革新は、どのような成果に結びつき、顧客価値を高めたかについて、業界が異なる2社のトップからお話頂きます。

「多様な職種を束ねるリーダーシップ」

【日米病院×理念浸透】

医療機関は、医師、看護師、薬剤師、技師、事務など非常に高い専門性を持ったスタッフが集まる職場です。本セッションでは、その多様な職種をまとめ、顧客（患者）に最大限の価値（治療）を施すために、どのようなリーダーシップが求められるのかをお話頂きます。

「外部視点をを用いた組織変革」

【医療分野×第三者評価活用】

日本経営品質賞へのチャレンジなど、外部評価を用いて、自組織の現状を客観的に見つめ直し、自組織の変革に結びつける取り組みの有効性が評価されています。本セッションでは、外部評価を用いて組織変革を推進する医療分野の方々に実例をお話頂きます。

「介護業界における組織マネジメントの必要性」

【介護分野×マネジメント】

社会福祉法人と株式会社、組織形態は異なりますが、ご利用者起点をキーワードに顧客価値経営を推進されている組織が全国的に増えています。2025年に超高齢社会（国民の3人に1人が65歳以上）となる社会を見据え、自組織で実践されているマネジメントを踏まえ、介護業界全体に必要な組織マネジメントのあり方をご提案頂きます。

（2014年度より、「介護事業」日本経営品質賞申請受付の開始を決定いたしました。）

*****Join us on February 20 & 21, 2014 at Royal Park Hotel, Tokyo*****

【開催要領】

- イベント名称 顧客価値経営フォーラム～2013年度経営品質年次大会～
- 日時 2014年2月20日(木) 9:30～18:20 (懇親会 18:30～20:00)
2月21日(金) 9:00～17:00
- 会場 ロイヤルパークホテル 3F 「ロイヤルホール」他
〒103-8520 東京都中央区日本橋蛸殻町2丁目1番1号 電話:03-3667-1111
・東京メトロ半蔵門線「水天宮前駅」に直結(4番出口)
・東京メトロ日比谷線「人形町駅」より徒歩5分(日比谷線:A1出口)
- 参加対象 経営トップ、経営幹部、経営企画担当者他
- 各テーマ 人材育成、組織活性化、経営戦略、組織マネジメント、プロセス改善など
- お申込み 日本経営品質賞委員会ホームページ (<http://www.jqaward.org>) よりお申込み下さい。
お申込みを受領後、自動返信メールをお送りいたします。
- 申込締切日 2014年2月18日(火) 17:00 まで
・お申込数が定員に達した場合は受付を締切らせていただきますのでお早めに申込み下さい。
・キャンセルは、2014年2月18日(火)までにEメールまたはFAXにてご連絡下さい。
これ以降は、キャンセルの取り扱いは致しかねますので、代理出席等をご検討下さい。
・フォーラム当日の写真撮影・ビデオ撮影・録音等は固くお断りいたします。

参加費用(1名あたり) ※2日間昼食代・資料代等を含み、懇親会参加費用(8,400円)は含みません。

52,500円	経営品質協議会・各地域 経営品質協議会会員、認定セルフアッセッサー、JHQC 会員
84,000円	日本生産性本部・各地域生産性本部賛助会員、SPRING 会員、IE 協会会員、 経営アカデミーOB
98,700円	一般

※2日間を通した参加費用です。部分参加申込はお受けしていません。

1日目と2日目で参加者を交代する場合は、お申込時にそれぞれの参加者氏名等をお知らせください。

※2013年度経営品質協議会 入会のお勧め

当協議会にご入会されると、本フォーラムによりご参加しやすくなります。

会員種別により、提供サービスが異なります。詳細は当協議会までお問い合わせください。

「情報会員」 会費:15,750円(年間一律) / 「準会員」 会費:24,500円(月割:2014年2月～5月)



HP トップ画面

【お申込み・プログラム情報】

日本経営品質賞ホームページをご覧ください。

<http://www.jqaward.org>

JQAward

で web 検索!

経営品質協議会

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷 3-1-1 公益財団法人 日本生産性本部内
TEL:03-3409-2641 FAX:03-3409-1167