

2006年度 日本経営品質賞受賞組織 決定



「福井キヤノン事務機株式会社」「滝沢村役場」が受賞

～12月1日(金)に表彰式を開催～

財団法人社会経済生産性本部(理事長:谷口 恒明)が設立した、日本経営品質賞委員会(名誉総裁:寛仁親王殿下 委員長:山本 卓真 富士通名誉会長)は11月2日(木)、2006年度「日本経営品質賞」受賞組織として以下の2組織を発表した。

<日本経営品質賞 中小規模部門受賞>

福井キヤノン事務機株式会社

(本社:福井県福井市、従業員:64名)

代表者 代表取締役社長 ^{たまき} 玉木 ^{よう} 洋 氏



福井キヤノン事務機株式会社は、情報技術の急激な変化のなかで、社員の顧客意識の徹底、素早い顧客対応の能力を生かした経営革新を計画的に進め、社員の力を強化し活用することで着実に顧客価値を高めていることが評価された。

<日本経営品質賞 地方自治体部門受賞>

滝沢村役場

(所在地:岩手県滝沢村、人口:52,943名、職員:300名)

平成18年9月末現在

代表者 滝沢村長 ^{やなぎむら} 柳村 ^{じゅんいち} 純一 氏



滝沢村役場は、厳しい環境下にある地方自治体にあって、自治体固有の風土・文化の打破をめざして、職員一人ひとりの意識改革を進め、トップ主導から職員中心の組織風土づくりが結実し、住民との協働に根ざした独自の活動が着実に成果に結びついていることが評価された。

表彰式は、12月1日(金)10:30からロイヤルパークホテル(東京・中央区)で開催。受賞に至るまでの活動を紹介する「日本経営品質賞報告会」は、2007年2月28日(水)～3月1日(木)の2日間、パシフィコ横浜(神奈川県・横浜市)で開催される。

<お問い合わせ先>

〒150-8307 東京都渋谷区渋谷3-1-1 (財)社会経済生産性本部内

日本経営品質賞委員会 アドミネレーション:小林・湊・坂本・柳本

Tel: 03-3409-2641 / Fax: 03-3409-1167 E-Mail: kobayashi@jqac.com

<http://www.jqaward.org/>

日本経営品質賞 (Japan Quality Award) について

1. 日本経営品質賞とは

日本経営品質賞は、わが国企業が国際的に競争力のある経営構造へ質的転換をはかるため、顧客視点から経営全体を運営し、自己革新を通じて新しい価値を創出し続けることのできる「卓越した経営の仕組み」を有する企業の表彰を目的として、それまでの有志の活動を引継ぎ、(財)社会経済生産性本部が1995年12月に創設した表彰制度で、これまでの10年間に145組織が申請し、21組織が受賞しています。

日本経営品質賞は、80年代の米国経済の復活に寄与したとされる米国国家品質賞「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞 (MB賞)」を範としています。MB賞では有識者によって作成された具体的な審査基準を公開し、その基準やMB賞の審査プロセスをもとに自組織の経営を自己評価すること＝セルフアセスメントを奨励しています。多くの企業はこのセルフアセスメントを行って経営革新を推し進めることで、MB賞の受賞へと至ります。このMB賞の考え方は、世界60以上の国や地域で展開されています。わが国でも「経営品質向上プログラム」という形で、多くの企業や自治体で取組まれているとともに、各地域において地域企業の競争力強化を目的として、地域経営品質賞が創設されています。

2. 受賞対象・審査方法

日本経営品質賞の申請対象は、大規模部門(社員・職員数 300 人超)、中小規模部門、地方自治体部門の3つに区分されます。

評価のモノサシである「日本経営品質賞・アセスメント基準」は、基本理念の4要素と、7つの重視する考え方に基づき、8つの領域、20のアセスメント項目から構成されます。申請企業・組織は、この基準に基づく「申請書」を作成し、日本経営品質賞委員会に提出します。

審査は、日本経営品質賞委員会から任命された審査チーム(5名程度)が担当し、提出された「申請書」を、3段階(個別書類審査、合議審査、現地審査)にわたり、延べ1000時間を費やして行われます。これら審査を終了後、日本経営品質賞委員会において「経営革新を進めるモデルとしてふさわしい」と判断された組織に日本経営品質賞の受賞が決定されます。「表彰式」では、表彰楯とトロフィーが授与されます。

「報告会」では、受賞組織がこれまでの活動を発表するほか、経営品質向上に取り組む企業や組織の情報交換・情報共有の場として、毎回1000名近くが参加し、経営革新に取り組むために自らの組織でいかに活用するかを研究しています。

3. 記者会見後の予定

表彰式: 期日 2006年12月1日(金) 10:30 ~ 13:00
会場 ロイヤルパークホテル(東京都中央区日本橋蛸殻町2-1-1)

報告会: 期日 2007年2月28日(水)~3月1日(木)
会場 パシフィコ横浜(神奈川県横浜市西区みなとみらい1-1-1)

4. これまでの受賞組織

年度	受賞組織
1996年度	日本電気(株)半導体事業グループ
1997年度	アサヒビール(株)
"	千葉夷隅ゴルフクラブ
1998年度	(株)日本総合研究所
"	(株)吉田オリジナル
1999年度	(株)リコー
"	富士ゼロックス(株)第一中央販売本部
2000年度	日本アイ・ピー・エム(株)ゼネラルビジネス事業部
"	(株)武蔵野
2001年度	第一生命保険(相)
"	セイコーエプソン(株)情報画像事業本部
2002年度	パイオニア(株)モバイルエンタテインメントカンパニー
"	カルソニックハリソン(株)
"	トヨタピスタ高知(株)
2003年度	NECフィールドディング(株)
2004年度	千葉ゼロックス(株)
"	(株)ホンダクリオ新神奈川
2005年度	トヨタ輸送(株)
"	松下電器産業(株) パナソニック オートモーティブシステムズ社
"	松下電器産業(株) 松下ホームアプライアンス社 エアコンデバイス事業部
"	(株)J・アート・レストランシステムズ

組織名は受賞当時のものです。

5. 日本経営品質賞委員会

名誉総裁: 寛仁親王殿下

委員長: 山本 卓眞 氏(富士通株式会社 名誉会長)

委員: 飯塚 悦功 氏(東京大学大学院 教授)

委員: 佐々木 元 氏(日本電気株式会社 代表取締役会長)

委員: 野中 郁次郎 氏(一橋大学 名誉教授)

委員: 野中 ともよ 氏(金融知力普及協会 理事)

委員: 福川 伸次 氏(機械産業記念事業財団 会長)

委員: 藤沼 亜起 氏(日本公認会計士協会 会長)

以上

福井キヤノン事務機株式会社

1. 表彰理由

福井キヤノン事務機株式会社は、情報技術の急激な変化により複写機販売のビジネスモデルが変化し、厳しい競争環境に置かれた中で、新たに「日本一のやくダち！や」を志向し、これまで蓄積してきた、社員の顧客視点での意識の徹底、素早い顧客対応の能力を生かしながら、新たな価値提供に向けて経営品質向上プログラムの実践を通じた継続的かつ堅実な経営革新を進めている。新たに設定した理想像に向けて、福井県経営品質賞などへのチャレンジとそのフィードバックを有効に活用しながら、組織変革を計画的に実行し、社員の力を強化・活用することで着実に顧客価値を高めるなど、組織を進化させ続けている。

【顧客の信頼を獲得するダウンタイム60分】

調査を通じて「トラブル発生時の迅速なサービス対応」が顧客の主要な要求であることを理解し、トラブル発生の通報から修復までの時間を60分以内に抑える体制を整備し、継続した改善により、平均時間での目標の達成に加え、ばらつきの縮小、レスポンスタイムの30分以内実施へ進化させ、顧客の信頼を獲得している。

【ハイブリッドプロジェクト¹による営業とサービスの融和】

これまでの複写機対応からソリューション中心のビジネスモデルへと転換するために、営業部門とサービス部門を一本化すると共に、協業を通じて営業職がより顧客のソリューションニーズを理解して提案ができると同時にサービス職が効率的に対応できるように、互いの効果・効率を考えたプロセスに進化させ、主体的に改善を図る場として機能している。

【対話を重視したリーダーシップ変革と組織力向上】

「日本一のやくダち！や」に向けて、自主・自立で行動できる人材をはぐくむ組織変革を志向し、社長をはじめとする経営幹部が社員一人ひとりと対話が重要であると認識し、Yume-Talk²活動などさまざまな機会を通じて、理念や仕事の目的をよく理解できるように対話を進めている。その結果、社員が自らプロジェクトに参加し、顧客意識を高め、やる気を高めている。

【新たなソリューションビジネスへの基盤づくり】

日本一のお役立ち企業になるために、組織革新と事業開発の両面での望ましい姿を明確にし、その実現のための基盤整備を進めている。ピラミッドシステム³によるソリューション提案のための情報収集方法の変革、経営幹部の戦略推進における組織的リーダーシップの発揮、新たな価値実現のためのネットワークソリューション事業に関する事業基盤の整備、チームリーダー主体でのマネジメントへの移行を見据えたチームリーダーの育成など革新に向けた活動を実践している。

<注釈>

- * 1 ハイブリッドプロジェクト：営業職とサービス職における活動の相乗効果を高め、お客様への提供価値を高め増やそうというプロジェクト。チームリーダーを中心に構成され、具体的な協業について検討・実施されている。
- * 2 Yume-Talk：経営理念などからキーワードを中心にテーマを設け、毎月実施しているフリーディスカッション形式のトップと社員のコミュニケーションの場。全社員を4~5名のチームに分けて実施している。
- * 3 ピラミッドシステム：商談をデータベースに登録し、営業担当者が顧客経営情報・顧客ニーズ・競合情報・商談経緯を入力することで、提案・販売ノウハウを共有公開するシステム。

2. 福井キヤノン事務機株式会社の概要



設立	1973年1月	
代表者	代表取締役社長 玉木 洋	
本社所在地	福井県福井市南四ツ居2丁目1番4号	
事業拠点	本社、敦賀営業所	
資本金	1,000万円	
売上高	16億1,200万円(2006年6月期実績)	
経常利益	4,445万円(2006年6月期実績)	
従業員	64名(2006年6月末現在)	

【沿革】

福井キヤノン事務機(株)は、1973年に国産初の普通紙複写機を販売・サービスするキヤノン地域ディーラーとして全額地元資本で設立されました。設立当初は安定経営を目指して「複写機のキヤノン・ブランド」の浸透とシェアの拡大に努めました。

1985年からパソコン事業の将来性に期待して取り組みを強め、「先進性」や「革新性」といった風土づくりがはかられてきました。1990年の原子力関連施設との取引をきっかけに、大規模な情報ネットワークやセキュリティシステムの構築を手がける過程でメーカーとの協業で蓄積された最先端の技術・ノウハウを一般市場へのビジネス展開に役立ててきています。

1992年に創業以来初の赤字決算を体験し、これを機に「収益性重視、量から質への効率化」の戦略転換をはかって直ちに業績を回復しました。その後、効率化に加えてCSを意識した顧客本意の経営が必要との新たな認識から、1996年には機器の修復時間を60分以内に抑える「ダウンタイム60分体制」へのプロセス改善に取り組み、これを実現しました。

1998年に日本経営品質賞(以下JQAと略す)と出会い、これまでの経営の考え方や仕組みを体系的に整理・見直しすることで新たな認識の機会を得ることができました。その後、米国の業界視察によって日本国内における急速な変化を予測し、会社の持続的な成長のためには「独自能力による差別化」と「CSと効率を同時に向上させる業務革新」が急務であると認識しました。これらの背景の下、JQA・FQA(福井県経営品質賞)のフィードバックレポートを参照して2001年に「第一次3カ年計画」を策定し、戦略課題に取り組みました。

2003年の創立30周年には、社内では“社員の経営参画”をキーワードに、社内外には“ソリューション&サポート”をテーマに活動し、「30周年記念フェア」を社員主導のプロジェクトで企画・開催しました。2004年7月には「新3カ年計画」を策定し、「日本一、地域のお客様に役立つ自立したソリューション&サポートカンパニー」を目指して取り組みを進めています。

【業務内容】

当社の市場は福井県内で、官公庁・団体・教育機関と約4万7千件の民間企業を対象に事業を展開しています。業務内容はキヤノン製の複合機をはじめとする各種情報商品やネットワーク・セキュリティ商品などの販売・システム構築と各種情報機器の保守・メンテナンスとシステムサポートです。これらの商品・サービスの提供にあたっては、キヤノンマーケティングジャパン(株)を中心としたビジネスパートナーとの協力関係で、お客様のニーズに応じた提案を行なっています。これら商品・サービスの提供にあたり、私たちは「お客様と“お客様のお客様”」の繁栄に貢献できる、お客様にとってなくてはならないパートナーであり続けたいと考えて活動しています。

【経営品質向上活動への取り組み】

1998年、社長が生産性新聞のJQA受賞特集記事を目にし、自らセルフアセスメントコースを受講して取り組みを開始しました。アセスメント基準に沿って考え方や仕組みを整理し、1999年6月にJQA申請、10月にはFQAへ申請し、フィードバックレポートを得て当社の経営品質の現状を改めて認識する機会になりました。2002年には再度FQAに申請し「知事賞」を受賞、2003年の創立30周年では「創立30周年宣言(21世紀のやくダチ!や宣言)」、モットー「明るく、楽しく、役に立つ」を掲げて経営理念を強化しました。この折、2002年度JQA受賞企業のトヨタビスタ高知(現社名: ネットヨタ南国(株))の横田英毅社長の経営哲学に感銘し、「遠回りでも社員が自主的に考え、取り組む経営」へ移行することによって、次のレベルへの経営クオリティの向上をはかるうと方針を転換しました。

このように「会社の収益改善重視」「お客様満足重視」「社員のやりがい重視」と経営の視点をシフトし、現在は組織としての「社会貢献」にも目を向けています。

<本件お問い合わせ先>

〒918-8204 福井県福井市南四ツ居2丁目1番4号 福井キヤノン事務機株式会社
総務グループ 深川 豊昭

e-mail t-fukagawa@fukuicanon.co.jp

TEL 0776-53-1411 FAX 0776-53-1815

滝沢村役場

1. 表彰理由

滝沢村役場は、厳しい環境下にある地方自治体において、「行政は経営である」という基本認識のもと、自らを行政主体から住民・コミュニティ主体という新しい自治への変革を推進するエンジンの役割と位置づけている。これを実現するために、お役所仕事、縦割り行政といわれる自治体固有の風土・文化の打破をめざした長年にわたるトップ主導の徹底した組織風土改革によって、職員一人ひとりの意識や思考が変わり、住民への価値提供のための部門間・職員間の強い連携がはかられ、職員中心の組織風土づくりに結実している。さらに、徹底した住民との話し合いを通じて住民協働による事業を展開するなど、住民・コミュニティ主体の自治への変革にむけた独自の活動が着実な成果をあげていることが高く評価された。

【住民視点による独自性のある効果的な事業への見直しと実践】

年々財政規模が縮小する中で、限られた資源を活かし最大限の事業効果を発揮するために、住民と協働して策定された総合計画にもとづき、「既存事業の見直し」と「滝沢村に新しい価値をもたらす事業の創造」とをリンクさせ、全体最適の視点で効果の高い事業への見直しを実践している。

【戦略思考による業務プロセスの革新と進化】

これまでの「総合計画とリンクさせた予算編成プロセス」から「重点方針に基づく優先順位づけによる新予算編成プロセス」への進化や、現場での意思決定に対応できる柔軟な予算再配分措置など、戦略思考をもったプロセス革新が実行されている。また、住民協働に向けた「自立した住民」の育成プロセスは各部門の共通課題として取り組まれ組織を挙げて各プロセスで成果をあげている。

【住民視点、効果・効率的視点重視の意識・行動改革】

「理想に向けた原理原則」で自ら考え行動するという村長の考え方の徹底により、「住民との協働による幸せ地域社会」の実現に必要な「聴く」姿勢やコミュニケーションが重視され、結果として、職員一人ひとりの意識や思考が変わり、日々の業務が住民視点、効果・効率の視点で進められている。

【理想の姿の共有による、縦割り意識・文化を打破した部門間連携の強い組織の実現】

自治体固有の根強い縦割り意識・文化において、毎朝の各部の部長が顔を合わせるミーティングによりスピードある意思決定を実現している。また、組織のフラット化^{*1}により階層構造を打破し、現場職員の責任感を醸成している。これらを通じて、「住民との協働による幸せ地域社会」という理想の姿を共有した各職員が、住民への価値提供のために部門を超えて仕事を理解し、お互いを尊重し、強い部門間連携が組織全体で図られている。

<注釈>

*1 組織のフラット化：平成11年度には係制を廃止、平成14年度には課長補佐制を廃止、平成15年度には収入役を廃止したことによる組織機構改革であり、現在は主に部長、課長、一般職員という機構になっている。

2. 滝沢村役場の概要

滝沢村役場

代表者	滝沢村長 柳村 純一	
所在地	岩手県岩手郡滝沢村鶺鴒字中鶺鴒 55	
行政概要	面積 182.32km ² 、人口 52,943 人、世帯数 19,458 世帯 高齢化率 14.01% (平成 18 年 9 月末現在)	
産業分類	第 1 次産業 : 5.8%、第 2 次産業 : 26.1%、第 3 次産業 : 68.1%	
財政力指数	0.58 (平成 17 年度)	
職員数	300 名 (平成 18 年 9 月末現在)	

【沿革】

滝沢村は、岩手県の中心部に位置する「人口日本一の村」です。雄大な岩手山を仰ぐ自然環境に囲まれた環境にありながら、県庁所在地である盛岡市と隣接しており、広域圏への通勤、商用の便が良いことで、現在も人口は微増しています。また、盛岡西リサーチパークをはじめ、平成 10 年度開学の岩手県立大学など、多くの学術機関が集積してきたことから、研究学園機能が充実してきました。

反面、働く場が村内に少ないことから、産業の活性化や税収の確保などの課題を抱えています。

【事業内容】

滝沢村役場は、行政の中でも地域で生活する人々に一番近い「村」という単位の地方自治体組織です。直接住民のみなさまに接する機会が多く、住民の声を政策や事業などに「素早く」活かせる行政体です。

本来のあるべき姿である住民主体の自治を創造していくため、「新しい自治」創造への変革を積極的に推進していく役割を担っています。

【経営品質向上活動への取り組み】

滝沢村役場は、平成 6 年 11 月の柳村純一村長就任以来、「行政は経営である」という認識のもと、各般の変革に挑戦してきました。住民との信頼関係を構築するため、就任と同時に提唱した統合的な行政情報公開制度をスタートさせ、行政の透明性の確保に取り組みました。また、コンプライアンスの観点では、談合や入札制度についても公平性を保つ仕組みを構築してきており、道路交通法違反などについても未然防止の観点から懲戒処分の公表を行っております。地方公務員法で罰則規定があるような信用失墜行為は公務員の要件として決してあってはならないことと考えております。

経営品質向上活動の具体的な取り組みとしては、平成 12 年度から本格的な活動を行ってきました。外部アセスメントの提言により、滝沢村役場のあるべき姿を明確にした『滝沢村行政経営理念』を平成 14 年 11 月に制定し、住民が求める「幸せ地域社会」の実現を目指し、意識改革と改善活動に取り組んでいます。対話を重視し、全体最適の視点を取り入れたこれらの活動の中で、組織のフラット化や管理職職員投票制度などの職員全体のコミュニケーションが基礎となって成り立つ大胆な改革が実施されています。また、三位一体の改革により国から税源移譲が行われる反面、国庫補助金や交付税は激減しており、かねてから財政状況への危機感を口にしてきた柳村純一村長と様々なシミュレーションを想定し策を講じてきた財政部門にとっても、健全財政を維持継続していくことは相当の努力が必要な状況となっています。そのような状況下において、予算編成過程の見直しや、予算削減と並行した「新価値創造」のための予算配分などの改革を進めており、職員の予算に対する意識変革を促すとともに、予算編成過程に住民に参画していただく試験的な取り組みも行っています。

滝沢地域を創造していくための資源は、財政的なものだけではありません。住民のみなさまとの協働や村議会との連携が不可欠です。平成 17 年 4 月よりスタートした『第 5 次滝沢村総合計画』は、住民のみなさまと共に創り上げ、村議会の議決を経たものです。「地域は、地域のみみなでつくる」を基本的な考え方とした、この計画目標の実現こそが、滝沢村役場のこれまでの経営品質向上活動の成果となり、住民が求める価値を創造するものと考えております。

< 本件お問い合わせ先 >

〒020-0192 岩手県岩手郡滝沢村鶺鴒字中鶺鴒 55

滝沢村役場 経営支援部経営戦略担当部長 中道 俊之、 経営支援部経営企画課 久保 雪子

TEL:019-684-2111 FAX:019-684-1517 E-mail:keiei@vill.takizawa.iwate.jp