

関東地区の日本経営品質賞受賞組織に学ぶ 経営革新・組織力向上の実際

2021年度日本経営品質賞受賞

楽天コミュニケーションズ(株)

2020年度日本経営品質賞受賞

石坂産業(株)



本視察団は、顧客・従業員・社会を活動の基本においた経営革新、組織づくり、価値提供を実践し、CS・ES・財務を同時に向上させている組織を訪問し、視察や懇談を通じて、組織力やES・CSの向上の実際を見聞するとともに、そのような活動を育む“空気(風土)”を直に感じ取っていただきます。

開催日

2024年10月10日(木)~11日(金) 《1泊2日》

視察懇談先

関東地区に所在する日本経営品質賞受賞組織

- ・楽天コミュニケーションズ株式会社(東京都世田谷区、電気通信事業)
- ・石坂産業株式会社(埼玉県入間郡、産業廃棄物中間処理業)

コーディネーター

株式会社マネジメントイノベーション 代表取締役 坂本 崇 氏

※視察団に帯同し、視察懇談内容に関する解説や補足説明をいただきます。

参加対象

四国経営品質協議会会員組織のトップならびにスタッフ (定員22名)

※定員になり次第、締め切りますのでお早めにお申し込みください。最少催行人員13名。

宿泊ホテル

吉祥寺東急REIホテル ※宿泊室は一人一室利用。

東京都武蔵野市吉祥寺南町1-6-3 TEL.0422-47-0109

参加費

四国経営品質協議会 会員 1名様につき 59,400円(消費税込み)

※参加費には、視察団の集合から解散までの期間中の宿泊費、食事代、貸切バス代、資料代等が含まれてます。集合地までの移動交通便、ならびに解散地からの移動交通便は参加者側でお手配願います。

参加申込方法

四国生産性本部ホームページ(<https://www.spc21.jp/>)から、「事業一覧」より「四国経営品質協議会」→「ベストプラクティス国内視察団」を選択し、8月9日(金)までにお申し込みください。お申込み受付後、開催20日前を目途に、集合場所のご案内や視察会社に関する資料等をお送りいたします。

【行程表】

10月10日 (木)	12:50	JR品川駅集合 ※集合場所については、別途参加者にご案内申し上げます。 (貸切バスにて移動)
	14:00～17:00	プログラムⅠ 〈楽天コミュニケーションズ(株)ベンチマーク視察・懇談〉 「顧客価値経営を追求する Quality Journey への挑戦」 楽天コミュニケーションズ(株) 代表取締役社長COO 金子 昌義 氏
	18:00	(貸切バスにて移動) 宿泊ホテルに到着、チェックイン
	18:15～20:00	夕食を兼ねた情報交換会 (会場未定) (宿泊ホテル:吉祥寺東急REIホテル)
<p>【所在地】東京都世田谷区 【従業員数】245名 【事業内容】電気通信事業</p> <p>IP電話のパイオニアとして2000年に創業したフュージョン・コミュニケーションズ(株)を前身として、2007年に楽天グループの一員となり、2015年から現社名に変更。楽天グループが社内でも利用する通信および情報技術・ノウハウを活かしてお客様のビジネスを支援する活動を展開している。</p> <p>2016年から独自の経営品質向上プログラム“Quality Journey(クオリティ・ジャーニー)”の活動をスタートさせ、「コスト優先」から「価値あるサービス提供優先」への方針転換と「社員は人財」というコンセプトのもと、積極的な人財投資を行い、サービスオペレーションやシステム、ネットワーク安定化による顧客満足度向上に努めてきた。このような活動を通じて、技術者気質が強かった組織に「顧客視点」の考え方が浸透し、組織の一体感と顧客志向が醸成されている。これらの取り組みが評価され、2021年に「日本経営品質賞」を受賞。受賞後もこのクオリティ・ジャーニーは継続されており、お客様視点で価値のあるサービスをお届けするため、社員一丸となって取り組んでいる。</p>		
10月11日 (金)	7:45	ホテルチェックアウト後、出発 (貸切バスにて移動)
	9:30～13:00	プログラムⅡ 〈石坂産業(株)ベンチマーク視察・懇談〉 「社員主役の“五感経営”とリジェネレーションの取り組み」 石坂産業(株) 専務取締役 石坂 知子 氏
	<p>【所在地】埼玉県入間郡 【従業員数】210名 【事業内容】産業廃棄物中間処理業</p> <p>1999年のダイオキシン騒動(のちに誤報と判明)を機に建設系産業廃棄物の焼却による縮減事業から再資源化事業へと業態転換を図った同社は、現在では業界常識を破って同業者も顧客として取り組むなど、減量化・再資源化率は98%に達している。ダイオキシン騒動の教訓から「見せる経営」として環境教育に着目、先進的な再資源化施設と併せて、ごみの不法投棄で荒廃していた雑木林を里山として再生・整備した「三富今昔村」事業を展開、国内外から年間4万人の見学者を受け入れている。</p> <p>事業活動におけるネガティブインパクトをポジティブに転換し、「ごみをごみにしないZero Waste社会の実現」を目指す同社のテーマは、サステナビリティ(持続)からリジェネレーション(再生)に進化しており、個人、組織、システム、地球という4つのフェーズで取り組んでいる。組織風土の変革や社員の人間力向上のためのインナー・ブランディングを推進、相手の気持ちに立って応対する社員のおもてなしとシームレスなオペレーションが価格以上の価値を生み、搬入事業者の満足度90%以上を達成している。2018年に日本経営品質賞アセスメント要素を取り入れた新経営システムに移行。2020年に「日本経営品質賞」を受賞。</p>	
13:00～14:30	プログラムⅢ 〈ランチョン・ミーティング〉 「知見と気づきの共有」 (貸切バスにて移動)	
16:00	JR吉祥寺駅に到着、解散	

【個人情報の取り扱いについて】

- ①参加申込みによりご提示いただきました個人情報は、四国生産性本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。なお、四国生産性本部個人情報保護方針の内容については、ホームページ(<https://www.spc21.jp/>)をご参照願います。参加されるご本人、ご連絡担当者のおかれましては、内容をご確認・ご理解のうえ、お申し込みいただきますようお願い申し上げます。
- ②個人情報は、本視察団に関わる参加者名簿等の作成・配布ならびに四国生産性本部が主催・実施するサービスのご提供や事業のご案内のために利用させていただきます。但し、法令に基づく場合を除き、第三者に開示・提供することはありません。
- ③個人情報の開示、訂正、削除については、総務広報部個人情報担当窓口(TEL.087-887-0512)までお問い合わせください。

四国生産性本部 四国経営品質協議会 (担当:篠原、古市)
〒760-0033 高松市丸の内2-5 (ヨンデンビル4階)
TEL.087-851-4262 FAX.087-851-4270
E-mail: shinohara@spc21.jp または furuichi@spc21.jp