

# 顧客価値創造による経営革新を目指して

## 四国経営品質協議会 活動のご案内(2023年度)

企業を取り巻く環境が激しく変化する今日、顧客の求める価値を創造・提供できる経営をつくり上げることが強く求められています。そのためには、自らのものの見方、考え方、行動を顧客価値に根ざしたものと価値観を変革し、新たな戦略、プロセス、製品・サービスを創出していく必要があります。さらに、その実践にあたっては、経営トップはもとより全社員が主体となって、高い顧客価値を創造し続ける組織力の向上が不可欠です。

四国生産性本部では、顧客価値経営の普及・推進を通じて、わが国経済の活性化と競争力の強化、豊かな社会の実現に資することを目的として1996年に創設された経営品質協議会の考えに賛同し、2003年10月、「四国経営品質協議会」を設立し、経営全体の品質を向上させるための活動を「経営品質向上活動」と称して、様々な取り組みを展開しています。

新型コロナウイルス感染症や不安定な世界情勢をはじめとする先の見えない時代において、「経営の再設計」が求められています。われわれは、経営の再設計を、顧客価値を起点に、自組織の「ありたい姿」や戦略(道筋)、必要となる組織能力、対象とする顧客・市場、提供したい価値、などを明らかにし、変革目標を設定して変革活動を実行する、ことと捉えています。顧客にとっての価値を追求し、創造し続ける経営は、経営を再設計する上での原則となります。

設立から四半世紀を経過した経営品質活動も、社会や経済が大きく変化するなかで、「再設計」が求められ、昨年春、「アセスメント基準書」を「顧客価値経営ガイドライン」に改訂するなど、活動の基本軸を“評価”から“実践”に転換する創設以来の大変革を行い、皆さまの「顧客価値経営への旅(エクセレンスジャーニー)」をサポートしてまいります。

四国経営品質協議会においても、このような流れに寄り添いながら、四国地域におけるあらゆる組織の経営品質の向上のお役立ちになるよう活動を展開してまいります。多くの組織の方々のご入会・ご参加をお待ち申しあげております。

## 経営品質向上への新たなアプローチ

“顧客価値経営”とは、自己革新を通じて顧客にとっての価値を追求し続ける経営のことで、顧客を中心に、社員、社会、自組織それぞれの価値の創造を通じて、経営の質を好循環で高め続けていくことを目指しています。

### 顧客価値経営を実践するための思考と実践のフレームワーク(4要素)

**基本理念** =前提となる共通の価値観



顧客価値を  
創造する



社員の自主性を高める



社会と協調する

**コンセプト** =変革活動を進めるうえでの  
特徴的な考え方・基本姿勢

- ①ありたい姿から今を考える
- ②創発の機会を増やす
- ③意味・価値を探求し続ける
- ④様々な手段を尽くして、理解を深める
- ⑤思索的に対話を深める
- ⑥洞察の習慣を創る
- ⑦制約条件を変える

**経営の設計図** =実現するための基本構想

- I. ありたい姿
- II. 戦略(道筋)
- III. 組織能力
- IV. 顧客・市場
- V. 顧客価値
- VI. 組織変革目標(重要課題と達成目標)

**実践領域** =実現するための変革活動

1. ありたい姿—リーダーシップ・社会的責任
2. 戦略—思考・実践
3. 組織能力—向上・最適化
4. 顧客・市場—洞察・理解
5. 顧客価値—創造・提供
6. 事業成果—持続性・卓越性

# 四国経営品質協議会・2023年度事業活動

## 1 ベストプラクティス（先進事例）研究

優れた経営品質を有する企業・組織などを研究するとともに、参加者相互の交流・啓発を図ること  
で、研鑽とネットワーク形成の場をご提供いたします。

### 定例会

日本経営品質賞（JQA）や地方賞の受賞組織をはじめ、経営革新、ES、CS向上の成果を上げている組織のトップ・推進責任者によるベストプラクティスの研究ならびに経営品質向上や組織革新に関する専門家による実務に直結した講義等を通じて、参加組織の経営革新・組織力向上を推進するヒントをご提供いたします。

（四国経営品質協議会の会員にご案内いたします。定例会そのものの会費は不要ですが、四国経営品質協議会へのご入会が必要です。）

回	日時・会場	テ ー マ	講 師 ・ 視 察 組 織
第1回 〈通算 141回〉	2023年 5月17日 (水) 13:30～16:20 レクザムホール	「笑顔と活力が溢れる組織づくり」	人と経営研究所 所長 大久保寛司 氏
当協議会の年度スタート行事として、すっきり定着した組織活性化指導の第一人者 大久保 寛司 氏をお迎えしてのハートフルな定例会です。毎年、聴講者から高い評価と再度招聘希望が多く寄せられる、「学びと気づき」に満ち溢れた講演をご堪能ください。			
第2回 〈通算 142回〉	7月6日 (木) 13:30～16:20 レクザムホール	「未来志向・未来創造企業への 変革に向けて」 ～顧客価値を創造する経営革新の実践と リーダーの役割～	経営品質協議会 代表 アサヒグループホールディングス(株) 特別顧問 泉谷 直木 氏
「不確実性にあふれる経営環境下では、ありがたい姿から発想するバックキャスト思考のガイドが必要」と指摘し、成功事例に学ぶのではなく、自ら考え、実践し、成果を獲得することで、未来志向・未来創造の経営の実現を目指すべきと提唱する泉谷代表から、経営品質活動の新たな展開とこれまでの経験で培った卓越したリーダー論をお伺いします。			
第3回 〈通算 143回〉	8月29日 (火) 12:30～15:00 視察企業	(ベンチマーク視察) 「『All for the Family』で 世界にコネクトする」	(視察・懇談企業) (株)サンテック (香川県綾川町)
「従業員第一、顧客第二主義」を経営理念に、「すべては家族のために」を経営スローガンに掲げ、従業員ファーストを実践し続ける同社は、四国の企業として初めてホワイト企業プラチナ認定を取得。2021年完成の新社屋『SUNTECH LEARNING CENTER』には、管理栄養士と調理師が常駐する社員食堂、外国人スタッフのための礼拝堂なども整備されています。			
第4回 〈通算 144回〉	9月27日 (水) 13:30～16:20 レクサムホール	「人、社会に必要とされる 会社をつくる」	万協製薬(株) (2017年度日本経営品質賞中小企業部門受賞) 代表取締役社長 松浦 信男 氏
日本経営品質賞を2度(2009年度、2017年度)受賞している唯一の製造業で、名実ともに経営品質活動のフロントランナーである同社の、IoTの構築やAI活用による生産自動化とそれらを管理できる人材の育成、さらには変革していける一体感ある組織風土の継続により、社員とステークホルダーが一丸となって突き進む「チーム万協」の取り組みについてお伺いします。			
第5回 〈通算 145回〉	11月8日 (水) 13:30～16:20 レクザムホール	「社員が起点となり、 組織を変えていく」	(株)ループス・コミュニケーションズ 代表 ビジネス・ブレークスルー大学 教授 斉藤 徹 氏
著書『だから僕たちは、組織を変えていける』でビジネス書2023グランプリ受賞に輝いた企業家にして経営学者が、「組織は一人では変えられない」説を覆し、現場の一社員からでもチームをリードして組織を変えていく知見と技術を伝授いたします。			
第6回 〈通算 146回〉	2024年 1月24日 (水) 13:30～16:20 レクザムホール	「個人も組織も成長し続ける 持続的顧客価値創造企業へ」	鍋屋バイテック会社 代表取締役社長 岡本友二郎 氏
460年を超える歴史を持つ同社は、目標管理や成果主義などで社員を縛らず、のびのびと自由に行動してもらうことが好結果を生むという発想に基づいて、売上げなどの目標を持たない企業として知られています。地方にありながらグローバル感のある自由闊達な社風で知られる同社の進化し続ける持続的顧客価値創造企業実現に向けた取り組みについてお伺いします。			
第7回 〈通算 147回〉	2024年 3月	「経営品質向上活動による 経営革新の実際」	※2023年度日本経営品質賞受賞組織のトップを 招聘予定。(同賞の発表は2023年12月予定)

※やむを得ず開催日時、テーマ等を変更する場合がございます。開催約一ヶ月前にご連絡する個別案内書でご確認願います。  
※ベンチマーク視察については、同業者のご参加をお断りする場合がございます。また、受入定員の関係で人数制限させていただきます場合がございます。

## ベストプラクティス国内視察団

日本経営品質賞(JQA)や地方賞の受賞組織、あるいは経営革新・組織革新の先進企業・組織を訪問し、事業所視察とトップ・推進責任者との懇談により、経営革新や組織力向上のポイントを探るとともに、そのようなイノベーションを生み出す“空気”(組織風土)を体感していただきます。

- 開催月日：2023年10月5日(木)～6日(金) (一泊二日)
- 視察組織：関西地区に所在する優良企業 3組織  
※HILLTOP(株)(京都府宇治市)、(株)王宮(大阪市)、(株)ワン・ダイニング(大阪市)
- 視察テーマ：「関西地区の優良企業に経営革新・組織力向上の実際を学ぶ」

## 2 当協議会主催セミナー

経営品質向上を図る活動についての理解と普及を図るために開催いたします。

### 経営品質向上基礎セミナー I

経営品質向上への取り組み、ならびに昨年2月に改訂された新しいガイドラインについて解説いたします。

- 開催日時：2023年4月20日(木) 13:30～15:30 ●開催方法：オンライン方式(ZOOMミーティング形式)
- テーマ：「顧客価値経営の実現を目指して～経営品質の向上とは～」
- 講師：経営品質協議会 事務局長 柳本 直行 氏

### 経営品質向上基礎セミナー II

日本経営品質賞受賞組織における具体的な取り組みについて、実務スタッフよりご報告いただきます。

- 開催日時：2023年6月12日(月) 13:30～16:30 ●開催場所：レクザムホール(香川県県民ホール)
- テーマ：「日本経営品質賞受賞組織“西精工”にみる経営品質向上活動～対話を中心とした展開～」
- 講師：西精工(株)(2013年度日本経営品質賞受賞) 多田 拓也 氏、井出 貴大 氏、岡部 祐美 氏

### 経営品質オープンセミナー

日本経営品質賞受賞組織のトップをお招きして、経営革新の取り組みについてご報告いただきます。

- 開催日時：2024年3月中旬 ●開催場所：高松市内の会議室を予定
- テーマ：「日本経営品質賞受賞組織に学ぶ顧客価値経営の実践」
- 講師：2023年度日本経営品質賞受賞組織のトップ等を招聘予定。(同賞の発表は2023年12月予定)

## 3 顧客価値経営 実践推進者コース(旧 アセスメントコース)

顧客価値を追求する経営を実践する上で指針となる「顧客価値経営ガイドライン」の理解を深め、自組織や関係先、支援先における顧客価値経営の実現に向けて経営革新を実践・推進する人材を養成いたします。

	開催日時	講師・会場	
コース1「経営の設計図編」	9月12日(火)10:00～17:00 13日(水)9:30～16:30	(講師) 経営品質協議会 事務局長 柳本 直行氏	コース2の 受講要件は コース1の 修了者。 コース3の 受講要件は コース2の 修了者。
コース2 「ありがたい姿への変革実践編」	10月25日(水)10:00～17:00 26日(木)9:30～16:30		
コース3「経営アセスメント編」	12月5日(火)10:00～17:00 6日(水)9:30～16:30	(会場) レクザムホール	

## 4 その他

経営品質協議会(東京)主催 「会員月例研究会」(Zoom配信)の 案内・参加仲介	原則として当協議会会員組織は1組織より2名まで参加費無料。 5月度 5/11(木) 講師：(株)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 6月度 6/13(火) 講師：(株)ワイズマート 社長 吉野秀行氏
個別相談・支援	経営品質向上活動導入・展開に関する個別相談会「経営品質相談会」(予約制、ZOOMミーティング)の開設や、個別要望に応じた専門家の派遣・仲介などの支援活動を随時行います。

## 1 年会費ならびに関連事業の参加費取扱い

- (1) 四国経営品質協議会の年会費は、一口につき 77,000円〈消費税込〉です。
- (2) 期中入会の場合、加入年度の会費は月割計算させていただきます。活動年度は4月から翌年3月までです。

次年度以降の継続入会については、特段のお申し出がない限りは自動継続とさせていただきます。

### ● 協議会関連事業の参加費取扱い

(消費税込み)

		四国経営品質協議会 会員	四国生産性本部会員	一 般
定例会		参加費無料(複数参加可)	—	—
ベストプラクティス国内視察団		59,400円	—	—
経営品質向上基礎セミナー I、II		参加費無料(複数参加可)	参加費無料(※1)	1名様につき11,000円
経営品質オープンセミナー		参加費無料(複数参加可)	参加費無料(※1)	1名様につき11,000円
顧客価値経営実践推進者コース	コース1	57,750円	63,250円	68,750円
	コース2	112,750円	123,750円	134,750円
	コース3	118,250円	129,250円	140,250円
経営品質相談室(予約制、ZOOMミーティング開催)		相談料無料	—	—

全3コースを一括申込みすると10%割引

(※1) 2名様までは無料ですが、3名様からは1名様につき一般参加費を頂戴いたします。また、場合により、資料代実費をいただく場合がございます。

- 定例会は、参加対象を協議会会員に限定しており、登録会員様宛に電子メールにて定例会開催案内をお送りいたします。(代理出席・複数名出席可)
- 当協議会にご加入いただきますと、他の経営品質協議会で開催される「顧客価値経営 実践推進者コース」や、経営品質協議会(東京)が主催する「顧客価値経営フォーラム(経営品質年次大会)」の参加費は、経営品質協議会会員価格が適用されます。

## 2 入会申込み方法

四国生産性本部のホームページよりお申込みください。

## 3 協議会組織概要

〈2023年3月20日現在〉

会 員 組織会員 50、特別会員 1

〈幹事会〉

(順不同・敬称略)

代表幹事	森田 紘一	㈱合田工務店	代表取締役社長
幹 事	西 泰宏	西精工㈱	代表取締役社長
幹 事	早藤 晋弥	㈱山のせ	代表取締役社長
幹 事	四之宮 和幸	四国旅客鉄道㈱	代表取締役専務 総合企画本部長
幹 事	松本 誠二	富士フイルムビジネスイノベーションジャパン㈱四国支社	マーケティングサポート二グループ長
幹 事	眞鍋 和典	㈱吉田石油店	代表取締役社長
幹 事	丸畑 望	社会福祉法人正友会	事務局長
幹 事	篠原 貴裕	川之江造機㈱	代表取締役社長
幹 事	小野 雅哉	㈱太陽	取締役総務部長

四国生産性本部「四国経営品質協議会」事務局 (担当：太田、篠原、古市、近藤)  
〒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 URL:<https://www.spc21.jp/>