

九州地区の日本経営品質受賞組織に学ぶ経営革新の実際!! トップ保険サービス(株)、(株)九州タブチ 視察

主催 四国生産性本部・四国経営品質協議会

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、製品・サービス提供を実践し、CS・ES・財務を同時に向上させている組織を訪問し、その組織革新やES・CS向上の実際を見聞していただくとともに、そのような活動を育む“空気(風土)”を直に感じとっていただくために派遣しております。

今年度は、以下のとおり九州地区に所在する日本経営品質賞(JQA)受賞組織を視察いたします。

と き

2021年10月7日(木)～8日(金) 《1泊2日》

視 察 先

～訪問順～

九州地区に所在する日本経営品質賞(JQA)受賞組織

- ・ **トップ保険サービス株式会社**〈福岡県北九州市、損害保険・生命保険代理業〉
※2017年度日本経営品質賞 中小企業部門 受賞
- ・ **株式会社九州タブチ**〈鹿児島県霧島市、給水システム関連商品の開発・製造〉
※2018年度日本経営品質賞 中小企業部門 受賞

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。

宿 泊 ホ テ ル

ソラリア西鉄ホテル鹿児島 ※宿泊室は一人一室利用。

鹿児島市中央町11番地 (JR鹿児島中央駅正面) TEL.099-210-5555

参 加 費

四国経営品質協議会 会員 1名につき 59,400円 (消費税10%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、JR新幹線代(小倉～鹿児島中央間片道・指定席)、貸切バス代、資料代等が含まれています。

※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。

参加のお申込み

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31日(火)までにお申し込みください。

お申込み受付後、開催一ヶ月前を目途に、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。

新型コロナウイルス感染防止について

- ① 視察地域ならびに四国地域に緊急事態宣言等が発令されるなど、感染拡大傾向がみられる場合は派遣を中止、もしくはプログラムを変更して派遣させていただく場合がございます。
- ② ご参加にあたっては、マスク着用のご協力をお願いいたします。宿泊・食事については、感染予防対策が実施されている施設を利用いたします。
- ③ 貸切バスは、オゾン発生装置による除菌を行っています。座席はソーシャルディスタンスを考慮して、お一人様2席利用といたします。

= 個人情報 の 取 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、ご連絡担当者の皆様におかれましては、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

スケジュール

※貸切バスの移動時間は、道路事情等により前後する場合がございます。

10月 7日 (木)	13:10	トップ保険サービス(株)(J R小倉駅より徒歩約3分)会議室 集合 ※集合地については、あらためて参加申込者にご案内させていただきます。
	13:10 ~ 13:20	オリエンテーション
	13:20 ~ 15:50	トップ保険サービス(株) 視察ならびに野嶋康敬社長・スタッフとの懇談 「顧客・従業員ファーストを貫く、業界“非”常識の経営」 ～トップ保険サービスにおける経営品質向上への取り組み～
	<p>【所在地】福岡県北九州市 【社長】野嶋 康敬 氏 【事業概要】損害保険・生命保険の代理販売</p> <p>創業以来「保険の価値は、お客様の万が一のときにある」という基本的な考え方を根本に、常にお客様にとって頼りになる最強の「楯」となることを企業理念として、その理念に合致した人材の採用、育成に力を注ぎ、新規営業開拓などを行わず、ただ既存のお客様を徹底的にお守りすることで順調に業績を拡大。</p> <p>一般的な保険代理店にありがちな「歩合給」「個人ノルマ」「飛び込み訪問営業」「電話勧誘」「キャンペーン」などは一切行わず、このようなストレスから従業員を解放し、「人の役に立つ」ことをモチベーションにすることにより、従業員満足と従業員の人格を高め、既存のお客様に対し徹底的なサービスを行うことで、競合他社より高い価値を提供してお客様満足を高めている。</p>	
	15:50 ~ 16:00	徒歩にて移動
16:24 ~ 18:09	J R小倉駅→鹿児島中央駅 (九州新幹線にて移動)	
18:20	宿泊ホテルにチェックイン	
18:45 ~ 20:30	夕食を兼ねた情報交換会 〈宿泊ホテル：ソラリア西鉄ホテル鹿児島 (鹿児島市) 〉	
10月 8日 (金)	8:00	宿泊ホテルをチェックアウト、貸切バスにて出発
	9:00 ~ 13:15	(株)九州タブチ 視察ならびに鶴ヶ野未央社長・スタッフとの懇談 「人と組織の成長を目指して」～九州タブチの飽くなき経営革新活動～
	<p>【所在地】鹿児島県霧島市 【社長】鶴ヶ野 未央 氏 【事業概要】給水システム関連商品の開発・製造</p> <p>サドル分水栓・水道用継手などの給水装置のパイオニアである(株)タブチ(大阪)の子会社で、1970年に鹿児島県霧島市(当時 国分市)に設立。タブチグループの最重要生産拠点である九州タブチの経営革新の大きな転機は1997年の消費税率変更であり、急激な市場環境変化に対応できず、赤字決算となりリストラも余儀なくされた。その際にトヨタ生産方式(TPS)の考え方を学び、生産改革をスタートするのと同じタイミングで経営品質向上活動に出会い、「人の成長なくして企業の成長なし」という『ありたい姿』と、「お客様への価値創造No.1」「ものづくりで業界トップクラス」「キラリと光る地域貢献No.1」の3つのゴールを目指す『なりたい姿』を定め、これらをもとに戦略課題を設定し、経営革新を推進してきている。</p>	
13:20 ~ 14:20	貸切バスにて J R鹿児島中央駅へ移動	
14:30 頃	J R鹿児島中央駅にて解散	



昼食は、九州タブチ様の会議室でお取りいただきます。

※視察・懇談組織の経営品質向上活動については、次ページをご参照願います。

視察団コーディネーターとして、経営品質向上プログラム指導などでご活躍中の坂本 崇 氏 (株)マネジメントイノベーション 代表取締役) にご同行いただき、適宜ご解説いただきます。

トップ保険サービス株式会社

2017年度日本経営品質賞 中小企業部門 受賞

【所在地】 福岡県北九州市小倉北区米町1-3-1 【代表者】 代表取締役社長 野嶋 康敬 氏
【設立】 1994年 【売上高】 26億円 【従業員数】 27名
【事業内容】 損害保険・生命保険代理店業務

2002年、仕入先である保険会社が、「保険代理店も組織化を」、「代理店を家業から企業へ」との方針を打ち出し、その一環として保険代理店に経営品質を学ぶ機会を作ったことが同社と経営品質との出会だった。以来、経営品質の「お客様本位」の考え方を基に、多くの経営品質先進企業を訪問しての研修や、毎月開催している「経営品質会議」での研修を続け、課題の解決には「お客様大好きチーム」や「みんな大好きチーム」といったプロジェクトチームでの取り組みを行った。会社方針も経営品質を中心としたものとなり、「徹底したお客様サービスの追及」を目指した。2007年には情報セキュリティの国際認証ISO27001を取得、PDCAの運用や役割分担による自立した組織の運営も定着しつつあった。

転機は2014年、同業者の会で経営品質の話聴いた野嶋社長が、講師から「今重視すべきは従業員である」、すなわち会社は従業員にとって「A Great Place to Work」である必要があるということを知り、「パート社員を含めた全従業員によるA Great Place to Workへの道」という取り組みを開始。全員で経営品質を学び、全員で5年～10年先の中長期的なビジョンを作成するなど、全員参画の経営を目指した活動を展開。翌年、初めて基準書に則った申請書を提出、奨励賞受賞。その際に戴いた詳細なフィードバックをもとに、組織体の見直し、見直す為の仕組み、会社としての意思決定方法の変革等の取り組みを行った。現在は各会議体、プロジェクトチームが自律的に目標を設定し、活動を展開、2026年の創業100周年を見据え、真の「A Great Place to Work」を目指して社員全員で取り組んでいる。

【日本経営品質賞 表彰理由】

- ・本業は「売る」ではなく「顧客対応」
- ・顧客対応力強化のため全国保険代理店の組織化を主導
- ・業界課題を克服する迅速な構造転換
- ・潜在ニーズへの提案を具体化する組織的顧客理解
- ・本業(顧客対応)のレベルアップをめざした独自育成体制
- ・後継者育成・事業継承をめざした独自の仕組み
- ・新卒者獲得を可能にする地元信用度

株式会社九州タブチ

2018年度日本経営品質賞 中小企業部門 受賞

【所在地】 鹿児島県霧島市国分敷根120番地 【代表者】 代表取締役社長 鶴ヶ野 未央 氏
【設立】 1970年 【売上高】 41億円 【従業員数】 161名
【事業内容】 給水システム関連商品の開発・製造

住宅着工件数が常に右肩上がり拡大していく市場において、ロットでものを流す大量生産方式、典型的なプロダクトアウトという考えから、大きな転機となったのは1997年の消費税率変更であった。駆け込み需要の後、住宅着工件数は急激に低下し、その市場の変化に対応できずに赤字決算となり、リストラも余儀なくされるような環境の中、作業改善の手法として「必要なものを作り、運ぶ」トヨタ生産方式を導入することと同時に経営の在り方を考える必要を感じ、経営品質向上活動をスタート。「お客様とは誰か」「お客様は何を求めているのか」を追求し、これまで自社や本社のみに向いていた視点から、タブチグループとして「当社の役割は何か」「ありたい姿・なりたい姿は何か」を経営幹部で活発に議論するようになり、事実前提の経営から価値前提の経営へ転換した。経営品質向上活動を推進していく中で、鹿児島県経営品質賞に応募し、2008年度に優秀賞、2011年度には知事賞(大賞)を受賞。世の中が大きく変化し、社会構造の変化や従来の需要と供給のバランスが崩れていく状況の中、会社が長く生きていくためにはお客様にとって、なくてはならない製品やサービスを将来にわたって提供していく事が必須であり、そのためには、社員一人ひとりが周りの変化を感じながら、自ら考え、自ら行動する「自主自立」の精神を基本に、それぞれが持つ能力を存分に発揮し、自己革新を通じて新たな価値を創造し続けることを目指して、経営品質の考え方を経営における中心に置きながら活動を推進している。

【日本経営品質賞 表彰理由】

- ・給水装置のバイオニアTBCグループを支えるものづくり機能会社
- ・危機を契機にTPSと経営品質向上活動に取り組み、さらに独自活動へと昇華
- ・TPI活動でのビジネスパートナーとの相互連携と、次世代リーダーの育成
- ・工場見学者や水道工事現場へのインサイトによる新たなニーズの発見
- ・人と組織の飛躍的な成長を図るための基盤づくり