

Imadoki

2023
June 6

vol.98

日本経営品質賞ってなに？

顧客価値経営を目指して
変革を進めるモデルとして認められた組織を
表彰する制度



日本経営品質賞

<https://www.jqac.com/jqaward/>

※埼玉県経営品質協議会 HPより引用

経営品質って何？

先月号で紹介した生田社長の「2023年 経営品質向上プロジェクト始動！」にある、経営品質について補足とご紹介をさせていただきます。1993年に、大手企業を中心とする有志企業20社による「顧客満足」に関する研究会が発足しました。

1年に亘るこの研究会の成果を(財)社会経済生産性本部(現、日本生産性本部)が引き継ぎ、1995年に、わが国の企業・組織が国際的にも競争力のある経営構造へ質的転換をはかるために、日本経営品質賞が創設され、経営革新のモデルとしてふさわしい組織が表彰されてきました。

【経営品質の基本的な考え方】

経営品質の向上とは、組織が継続的に経営革新に取り組み、「卓越した経営」を「目指す姿」であり、卓越した経営とは、「抜きんでる」「際だつ」というニュアンスに近いもので、特に「独自性」が重視され、平均的で平凡な考え方や方法ではなく、独特で他に類を見ない考え方ややり方を創り出すことを目指すとされています。

経営品質は学術的なので、勉強が苦手な私が取り組むには苦勞の連続でした。教科書がない経営の世界でガイドラインとなる、「経営品質」の考え方や「三重県経営品質協議会 経営者ゼミナール」の先輩経営者に会ったことは、不確定な未来に対し、組織全体でどれほど深く考え、その思考がどのような原則に基づいているかを見つめながら、何が正しいのかを明確にするための持続的な取り組みをコムデックが続けている大きな財産となっています。

生田社長は、いつか「日本経営品質賞」を受賞できる組織を目指しており、最初のステップとして「三重県経営品質賞 知事賞」に本年応募すべくプロジェクトを進めています。

お客様への提供価値を継続的に向上する取り組みとして、今後も経営品質活動を長く続けてまいりますのでご期待ください！

※三重県経営品質賞 知事賞の過去受賞県内企業は、「井村屋製菓」「万協製菓」「光精工」様など数社しかありません。



取締役会長 樋口雅寿



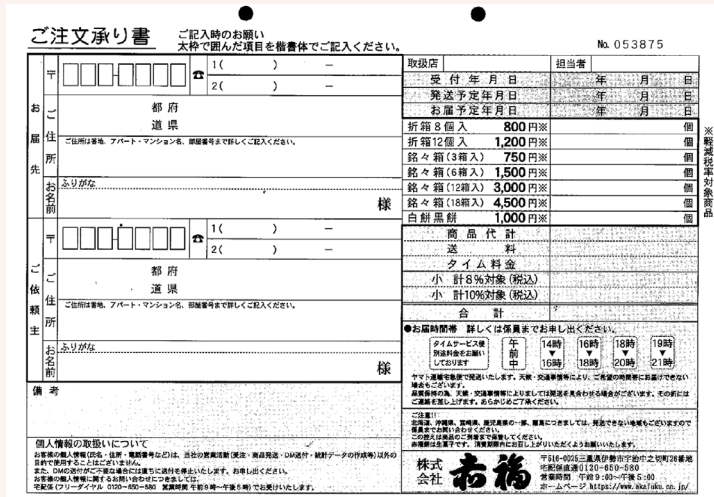


宅配受付にkintone活用！ 脱紙でお客様・店舗・本社が『三方よし』に

伊勢のお土産と言えば知らない人はいない赤福餅。Imadokiやコムデックラボでも度々お伝えしている通り、赤福餅を製造・販売している株式会社赤福様では、業務にkintoneを活用されています。

これまでご紹介したのは、毎月一日限定で販売する朔日餅の予約受付をkintone化し、予約受付業務にかかっていた年間200時間もの集計作業を削減した事例と、イトイン店舗のオーダー受付をkintone化して業務効率化だけではなく発注量の算出や人員配置の見直しにも活用できる状態を実現した事例でした。今回、赤福様のkintone活用第三弾としてご紹介するのは「宅配受付のkintone化」！それまで紙で受け付けていた宅配依頼をkintoneで実施できるようにすることで、お客様満足度アップと店舗・本社の業務効率を向上させた事例をご紹介します。

赤福様では、店舗で商品の宅配を申し込むことができます。お客様が宅配を希望された時には、こちらのご注文承り書に注文内容やお届け先の情報を記入していただいていたました。



この宅配受付をkintone化し、「フォームブリッジ」という拡張機能を使うことで、お客様のスマートフォンから宅配依頼を受け付け入力いただけるようになりました。

実際にお客様に入力いただく宅配受付フォームはこちらです！

宅配受付フォームのポイント

- 郵便番号を入力することで住所を自動反映。その逆も可能
- 発送先が注文者と同一の場合、注文者住所を自動反映できる
- 複数の発送先がある場合も、一度の申し込みで対応可能



朔日餅の予約管理事例はこちら！



イトイン店舗のオーダー管理事例はこちら！

kintone キントーン kintoneとは？

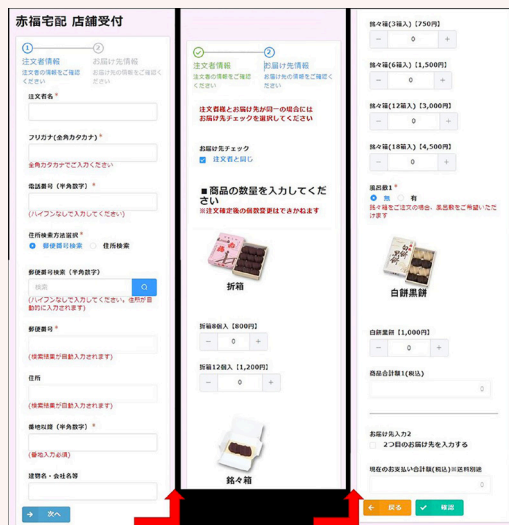
自社の業務に合わせた業務アプリをドラッグ&ドロップだけで作ることができる業務改善プラットフォームで、JavaScriptによるカスタマイズも可能です。通常のシステム開発よりもローコスト・ハイスピードにアプリ作成が可能となるので、業務改善に最適なクラウドツールと言えます。

当時の宅配受付の流れ

1. お客様に紙の「ご注文承り書」を記入いただく
2. 店舗スタッフが商品代金や送料などの合計金額を計算
3. 記入済みの「ご注文承り書」原本を各店舗から本社へ届ける
4. 注文内容を紙から本社の基幹システムへ手入力で登録

紙による宅配受付の課題

- 複数の発送先がある場合はその枚数分記入いただく必要があり、手間がかかる
- 個人情報保護の観点から、注文承り書そのものの扱いや管理に注意が必要
- 転記に手間がかかる



kintone宅配受付の流れ

1. 宅配受付フォームにお客様が入力
2. 内容に紐づいた受付番号とQRコードを自動発行
3. QRコードを店舗スタッフが業務用スマートフォンやタブレットで読み取る
4. お客様が入力した注文情報が反映された店舗用アプリが開くため、注文内容の最終チェックを実施
5. データが保存されたらお客様控えを出力できるため、レシートプリンターから印刷してお客様にお渡し



宅配受付システムの導入にあたっては、各店舗の方に使い方を説明し、スムーズに使っていただけるようフォロー！



kintone化のメリット

- 本社へ伝票を送る必要がなくなった
- 個人情報は全てkintone上で管理されて物理的な移動がなくなり、セキュリティが担保される
- 注文内容は登録と同時に自動集計されるため、リアルタイムに受付状況や売上金額を確認できる
- 転記の手間がなくなり、ミスもなくなった
- kintone内のデータを活用して発送ラベル発行用の取り込みデータを出力可能

発注日(月)	店舗	発注方法	合計(12時)	合計(12時)	合計(12時)	合計(12時)	合計(12時)	合計(12時)	合計(12時)	合計(12時)		
2022-10-28 00:00	伊勢老舗本店	Web	2	7	0	0	0	0	1	1,200	330	33,000
2022-10-28 00:00	伊勢老舗本店	Web	3	0	0	0	0	0	1	1,240	0	1,240
2022-10-28 00:00	伊勢老舗本店	タブレット	4	0	0	0	0	0	0	1,400	600	33,000
2022-10-28 00:00	伊勢老舗本店	Web	3	0	0	0	0	0	0	1,300	330	33,760
2022-10-28 00:00	伊勢老舗本店	タブレット	3	1	0	0	0	0	0	1,400	0	33,880
2022-10-28 00:00	伊勢老舗本店	Web	3	0	0	0	0	0	0	1,200	600	33,880

kintone宅配受付管理のポイント

- 受付はペーパーレスで行うことができる
- お客様控えを自動発行
- 保存されたデータはリアルタイムで本部でも確認可能

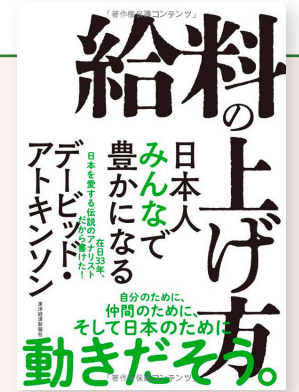
スマートフォンでの入力に慣れていないお客様が来店された場合は、店舗従業員さんが代わりに入力をお手伝いするなどの対応が必要となります。しかし、紙を厳重に管理して送付する、転記や計算を手でおこなうといった作業がなくなり、全体として宅配受付管理に関する業務は大きく効率化できたこととです！赤福様のように昔から続く老舗和菓子店においても、伝統を大切にする一方で、時流に合わせ積極的にITを活用し、業務変革を進めておられます。赤福様、取材へのご協力ありがとうございました！

経営者様向け情報 給料の上げ方

まだ初夏なのに気の早い事ですが、2023年の経営者向け流行語大賞は、「賃上げ」と確信しています。最近、メディアで賃上げに関するニュースが急増していることから、その流れは明らかです。この状況を受け、政府アドバイザーで中小企業経営者のデービッド・アトキンソン氏が著書「給料の上げ方」を4月に発売しました。アトキンソン氏の本では、働く人が経営者や経営戦略を選ぶ時代であることを強調しています。そして、「見限るべき社長」の特徴として以下の3つを挙げ、給料が高い企業への転職を促しています。

- 【見限るべき社長の三大特徴】
- ① 売上を増やそうとしない
 - ② 生産性を理解できていない
 - ③ 単価を下げようとする

コロナ禍が終息し、今年は労働力不足が問題となり、採用がすべての業種で重要なテーマとなっています。優れた人材を採用するためには、他社よりも優れた給与や福利厚生、つまり優れた労働環境を提供できる経営者がより求められます。そして、今現在の会社を支えている従業員の皆さんに、見限られない会社作りの取り組みを加速させることができる経営者が求められています。アトキンソン氏の著書は、このような状況を強く訴えており、経営者にこそ読んでいただきたい1冊でした。



	男女平均年齢	男女平均給与
10人未満の企業	53.6才	347万円
10～29人未満の企業	48.5才	408万円
30人以上の企業	46.5才	433万円

令和2年の国税庁「民間給与実態調査」より

目指せ!
三重県経営品質賞
特設サイト オープン!



「三重県経営品質賞」は、経営品質向上活動に取り組む組織の道標(マイルストーン)となるよう、2001年に三重県が創設した賞制度です。経営革新を支援することを目的とし、経営品質向上活動と経営革新が最終的に目指す「卓越した経営」を表彰することのみならず、賞へのチャレンジによる気づきを得ること、賞審査という外部評価をきっかけとして改善・革新サイクルを廻すことも狙いとしています。

審査は「日本経営品質賞 顧客価値経営ガイドライン」に基づき、実務家による特別編成の審査チームが行います。

「経営」とは、「どうすれば正しい」「何を行えば良い」という正解はありません。また、これを行っているから評価が高い、これをしていないから評価が低い、というものでもありません。不確定な将来に対して、組織をあげてどの程度深く考えているのか、その考え方がどのような原則に基づいているのかを掘り下げながら、なぜ正しいかを明らかにしていくことが審査の目的です。したがって、経験の異なる実務家の多様な意見交換、話し合いを通じて、偏見、誤解のない評価が行われます。

審査員による審査の後、三重県経営品質賞委員会での審議を経て、最終的に三重県知事によって経営革新のモデルとしてふさわしい表彰組織が決定されます。

Imadokiだけでなく、弊社ホームページ上で経営品質賞を目指し自社の「ありたい姿」を言語化しようと奮闘する様子や、経営品質賞そのものの解説、取り組み事例を記事として公開しております。

コムデックでは、是非当社のおお客様である皆様にも「経営品質」に取り組んでいただきたいと考えておりますので、是非ご覧ください!



Imadoki アイテム → お手軽 IoT センサー 「ATOM Sensor(アトムセンサー)」

IoT(Internet of Things)とは、従来インターネットに接続されていなかったモノ(センサー機器、住宅、車、家電、電子機器など)を、インターネットを通じて接続されることで、上手く活用すれば情報の取得・保存や指示が遠隔で可能となり、よりよい効果や人手を減らし生産性向上が行えます。現在ではIoTも身近で当たり前の存在となり、家電など様々な分野で利用されています。



農業での例

水田の水温やビニールハウス内の温度、湿度などをIoT対応センサーを使って自宅から監視できるようになりました。設定値を超えると、自動散水や通風孔の調節が行われ、これにより収穫量が増加し、定期的な見回りにかかる労力が軽減されます。これらの進歩により、農業の効率化と生産性向上が実現しています。



電気のスマートメーター

各社スマートメーターへの交換を進め、検針や開通がリアルタイムに行えるようになり、電力使用量の請求に関わる業務が効率化されています。また貯めることができず電力の最適な発電量をリアルタイムに把握できることで、発電コストを最適化することができ収益性向上だけでなくCO2削減にもつながっています。



健康管理
(フィットネストラッキング)

Apple WatchやFitbitなどの腕時計型ウェアラブルデバイスを使って、歩数、心拍数、睡眠時間などの健康情報を収集し、健康管理を助けることができます。

自社においてIoTを導入し、生産性向上につながる体験や学習はハードルが高いと思われるかもしれませんが、Amazonでも発売されている「ATOMセンサー」は「ドア・窓の開閉監視」「動体検知」「温湿度検知」センサーで構成され、開封から15分もあればIoT体験が簡単にできる優れものです。例えば温度を測って記録するだけの作業は、「温湿度検知センサー」を置くだけで、クラウド保存、グラフ化まで自動的に行われます。1万円以下で気軽にIoTが体験できるアイテムでどんな業務改善ができるのか、考えてみるのも楽しいですね。

ATOMカメラ+ATOM センサーで合計1万円でIoTできます!
取得されたデータはクラウド保存され、スマートフォンに通知されます。

