名古屋生産性本部
あすへ CPCニュース
No.188
毎月 1日発行
平成２１年１１月号

感動の三部作（視察会）
４８期増収増益の企業が大切にしている価値
～視察　伊那食品工業株式会社～

伊那食品工業（長野県伊那市）は、不況にも動じず４８年という長きにわたって増収増益を続け、今、多くの経営者等から注目を集めている会社です。このたび、同社の素晴らしさを直接感じていただくため、視察会を１０月２３日（金）に開催しました。

伊那食品工業は、昭和３３年創業以降、「寒天」という誰もが加工できる素材について、他社が真似の出来ない新しい用途を徹底的に研究開発し、新規の需要と市場を作り続けている寒天のトップメーカーです。同社は、決して地の利に恵まれているとはいえない長野県伊那地区において、木の年輪が一年一年増えるように会社を堅実に成長させています。同社の経営理念は『いい会社をつくりましょう』というものです。この理念の意図するところは単に経営上の数字が良いというだけでなく、自分たちを含め、全ての人々を幸せにすることを愚直なまでに追求する会社にしていこうということです。その理念を軸に、地域の人を雇用するとともに、地域のために会社の資源を惜しみなく提供しています。

視察会では、まず、塚越　寛会長より「いい会社をつくりましょう～遠きをはかり、堅実に成長する『年輪経営』～」というテーマで講話をいただきました。塚越会長のご講話の概要は次のとおりです。

・企業経営にあたり、大切にしている考え方を解説していただいた。信用は時間をかけてつくっていくものであり急成長は間違っている。

・人間は皆幸せを求めて生きており幸せになりたいから色々なことをする。会社も同じである。社員や経営者の人間的成長には時間がかかる。仮に会社が急成長しても、並行して、社員や経営者が、人間的にも成長していけるとは限らない。

・会社は未来永劫続くものでありリレーのバトンを

着実に次の世代に渡していく必要があることからも、急成長は必ずしも必要ではないと考えている。また、当社にとって、成長とは、売上ではなく、利益が持続することと捉えている。

・利益の持続のためには、絶え間ない商品開発が欠かせない。商品開発にあたっては、その商品のニーズが、一時的なものなのか、未来永劫続くのかを検討することとしている。言い換えれば、商品の開発により、将来に亘り、お客様にとっての幸せに繋がるかどうかということである。

・誰かの犠牲のもとに成り立っている商売はそのうち駄目になる。他の人の商売の邪魔をしないという、倫理観が大事。

・効率化を最優先せず、みんなでお客様にご満足いただくために楽しく仕事をすることが、結果として効率化につながると考えている。

塚越会長のご講話の後、同社の工場、研究棟、事務室などの見学ならびに各職場のスタッフの方々との意見交換を行いました。スタッフの方々は「一緒に楽しく過ごせる仲間がいる」「公私にわたり困っている人をみんなで助ける」「会社に行くのが楽しい」など、この会社にいて幸せであると口をそろえ語られ、会場には暖かい空気が流れ、参加者全員が感動につつまれた視察会となりました。

HOT情報

感動の三部作第3回
～経営で最も大切なもの～社員との絆・関係会社との絆、お客様との絆～

９月２８日（月）に、ザ・リッツ・カールトン・ホテル・カンパニー　日本支社長の高野登氏をお招きして、講演会を開催しました。その一部分をご紹介します。

「絆」や「ご縁」を意識することの大切さ

会社に自分がいて、ただ、時間が流れていくように思うかも知れないが、瞬間、瞬間に色々なものが繋がっている。

そういうことを意識しながら仕事をしている人と、あまり考えずダラダラして仕事をしている人がいる。どちらも仕事をしているのだが、どこかで違いが出てくる。

「絆」とか「ご縁」を意識しながら仕事をしている人と意識しない人では、３～５年後に会って話をしてみると大きな違いが出てくる。日々の仕事をこなしているだけの人は、人生も流れ去っていく。

新しいチャレンジが人生の重みとなる

「いつもキツイ生き方をしよう」と言っているわけではなく、自分の人生でキツイと思えるチャレンジをして､やりがいを見つけ､また壁にぶちあたり、考え行動して、また新しいものにチャレンジすることを選んでいる人は、人生が積み重なっていき、人生に重みがある。

「日々の生活」と「人生のクオリティ」

毎日の生活そのものを成り立たせているものは働いて得た収入である。しかし、長いスパーンで見た時に、人生そのものを成り立たせているのは、自分がどれだけ人に与えたかいうことではないだろうか。それが自分の人生のクオリティーを決めていくように思う。どこまで人のために自分が役に立つか。あなたと出会って良かったと人に言われるか･･･。「生活」と「人生のクオリティ」を混同しない生き方が大切だと感じる。

キツイことも含めて人と接する機会に感謝

ホテルの仕事は、人とお会いすることが仕事。それは、お客様であったり、取引先であったり、同じ職場の仲間であったりする。その人たちとの出会いの連続である。実は、人と人との出会いを自分で常に意識し続けるのは、結構キツイことでもある。それは、人と接点を持つことは楽しみもあるが、生身の人間のぶつかり合いでもあるからである。良かれと思ってしたことでも感謝されないこともある。さらに自分の意に反してキツイ言葉やクレームとなって返ってくることもある。

そういうことも含めて、自分がそこで働かせてもらっていることがありがたいと考えていくことができるかどうかが重要なのだと思う。

意識を背伸びさせると、心の力がついてくる

「サービスを超える瞬間」を執筆した時は、リッツカールトンホテルの大阪のスタッフはきつかったと言っていた。本に書いてあることをお客さんがイメージするため期待値が大きくなるからである。しかし、山ほどホテルがある中で、期待されず終わるホテルマンはたくさんいる。それに比べたら、期待が高いお客様と接することは幸せなことだとスタッフによく話した。

自分の目の前のお客様が自分に関心や期待を持ってくれていることは感謝はしても、恨んだり苦しいと否定して受け止めてはいけない。

期待される中で仕事をすると、少し背伸びをしてくる。その背伸びを続けると、そこに力がついてくる。そして、そのうち、お客様、取引先、同僚と向かい合う時、かつてとは自分の心の太さが違う瞬間を自分でも分かるようになる。

お役所仕事は減点方式だから「何もしない」と評価が下がることがない。そういう仕事をずっとやっていると、大きな変化が起こったときに、思っている以上に許容範囲がなく、ちょっとしたことで異常反応してしまう。自分の懐が気がつかないうちに小さくなっているのである。

絆のつながり方は自分が決めている

一つの出会いは、点である。点で終わる出会いはたくさんある。それが線となってつながっていく方もいる。出会った瞬間に感じる「この出会いは大切にしたいな」という自分の感性を信じることは重要だと思う。

私の尊敬する川越胃腸病院の望月院長が「人は何で一生懸命に仕事をするのか」「真剣に生きるのか」の答えを明瞭簡潔におっしゃっている。それは､「良い人との出会いがあるから」｡一生懸命に生きている人には良き人との出会いがある。気を抜きながらサボりながら仕事をしていると出会ってはいけない人との出会いがある。

どういう生き方で、どういう立ち位置で、どういうスタンスで自分を捉え、自分の生き方を考えているかによって、自分の人生の中の絆のつながり方が決まってくるのだと思う。

～この講演がリッツ･カールトンでの高野氏の最後の講演です。心より感謝申し上げます。～

役員リレー寄稿

中国生産性本部常任理事
永　野　春　樹　氏
（三菱農機労働組合　執行委員長）

私は農業機械メーカーに籍を置いているためか、職業柄「食」に関して強い関心をもっています。ご承知のとおり、我が国は食料を輸入に大きく頼ってきたことから、その自給率はカロリーベースで４１％。主要先進国中最低の水準にあります。

輸入食材が氾濫し、加工食品には多くの食品添加物が含まれ、輸入野菜には残留農薬の問題・ＢＳＥ・鳥インフルエンザ等、食の安心・安全の面から多くの不安があります。昨今の一連の食問題は、マスコミも大きく取り上げ、飽食に慣れ親しんだ我々日本人にとって何気ない食材に潜むおそろしさを痛感させられると同時に身近な食材にいかに輸入製品が多いかにも驚き慌て、食に対する安心・安全の意識が高まりました。しかし、その盛り上がった意識の高まりもまたぞろ日本人の特性か、私の身近では何も無かったかのように価格の安さだけに惹かれて、食材がレジを通過しているように思えてなりません。

食の安心・安全は輸入国に委ねるのではなく、国が生産者を保護し、生産者の有する食料に対する高い安全意識をさらに育み、国民に提供していくことが重要であると考えています。

ある労働団体が食に対するアンケートを行ったなかで、こんな声が掲載されていました。「食べられることの大切さを知ることは食料の大切につながっていくと思うし、物が豊富にありすぎて有り難さが失われているように思います。作って下さる方がいて私たちの口の中に入ることができることへの感謝の気持ちを持つことで食への関心が強くなるように思います。」

我が国の食料自給率の課題、つまり食料を海外に依存しているということを国民の多くは不安視していません。もし経済制裁や輸出国の品不足で輸入が止まったり、世界のどこかで有事にでもなれば、我が国は一挙に食料不足に陥るという視点で考える必要があり、夢物語ではなく、現実味のあることだと認識すべきと強く思います。これからの日本の農業に明るい将来を望みます。

◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇◇◆◆◇

経営品質実践セミナー第２回
継続的な経営革新の実現
～顧客価値の創造と現場力の強化～

１０月６日(火)に広島国際会議場において約６０名の参加により「継続的な経営革新の実現～顧客価値の創造と現場力の強化～」をテーマに早稲田大学大学院教授　寺本義也氏に講演いただきました。

１．講演概要

日本経済の経営革新の課題

組織能力の高い２つの軸を統合した新たな形が望まれる。戦略力（本社・本部）の高い「欧米のグローバル企業」と現場力（ライン・業務）の高い日本の製造業を統合した「21 世紀のハイブリッド型企業」の登場が望まれる。

「ものづくり」から「ことづくり」そして「ものがたり」へ

「ものづくり」とは、ハードづくり・ソフトづくり・サービスづくり、「ことづくり」とは、顧客価値、「ものがたり」とは、持続可能性。

賢くなる顧客・消費者

賢くなる顧客・消費者への対応として現場力を強化する必要がある。仕事を通じて賢くなるマネジメントを構築することが大切である。

経営品質向上プムグラムに求められる３つの条件

「強い使命感」-高い志、打たれ強さ、ノブレス、オブリージュ。「美的センス」-鋭敏な美意識、動的なバランス感覚、本物志向。「ユーモアの精神」-心のゆとり、利己と利他の統合、豊かなサービス精神という３つが必要となる。

２．今後の経営品質実践セミナーの開催予定

２０１０年　１月１４日（木）
「組織のダイナミズムをどう高めたか」
講師：福井県民生活協同組合　理事長　藤川 武夫 氏
【2007 年度日本経営品質賞受賞企業】

２０１０年　３月
「見える化で勝ち抜く」（仮題）
講師：サンイン技術コンサルタント株式会社
代表取締役社長　大野木 昭夫 氏

※引き続きましてご参加賜りますようご案内申しあげます。

伝 言 板

「経営革新」講演会・セミナーのご案内

時代の潮流とリーダーシップ
～激変する時代に 今 必要なこと～

日　時：１２月４日(金)１３：３０～１７：００
場　所： ウェルシティ広島（広島厚生年金会館）
（広島市中区加古町３−３）
会員参加料： １名様まで無料(２名様以上 8,500 円)
講　師：
経済アナリスト　シンクタンク藤原事務所
所長　藤原　直哉 氏
内　容：
第１部　激変している時代潮流
・日本や世界の経済・社会情勢を現場の生きた情報をもとに鋭く解説。
・今、何が変化をはじめ、近い将来にどういうことが起こるかを予測
第２部　新しい時代のリーダーシップ
・今までのマネジメントだけでは、この環境変化を乗り越えられない
・新しい時代のリーダーシップの真髄

中小企業のための賃金制度整備・改善セミナー

厳しい経営環境の中で、企業業績を維持・向上させ雇用を守り、従業員に安心して働ける職場を維持していくためには、人材確保・定着と、意欲と働き甲斐を高める賃金制度の整備・改善が急務です。しかし、中小企業では、社内に専門のスタッフがいない、コンサルタントを活用する余裕がないなどの理由から、整備･改善に着手できないケースが多く見受けられます。そこで、賃金制度の整備にご関心をお持ちの中小企業とその組合の皆様に、情報やノウハウをご提案し、自主的な整備・改善の取り組みを支援することを目的にセミナーを開催します。
（この事業は(財)日本生産性本部が厚生労働省から委託を受けて、全国の生産性本部を通じて実施します。）
内容：
１．賃金制度の基礎知識
２．自社制度の分析、現状把握の仕方
３．自社人材政策、制度設計の要点
４．本事業で提供する「整備改善マニュアル」と「賃金データ活用ハンドブック」の活用の仕方
５．その他の留意点の解説
６．賃金設計ソフトを使った賃金分析・設計の進め方
７．質疑応答

開催日
１１月２６日(木)１３：３０～１５：３０
会場：岡山商工会議所（岡山市北区厚生町 3-1-15）
参加料：無料
開催日
１２月６日(日)１３：３０～１５：３０
会場：労働福祉事業会館(岡山市北区津島西坂 1-4-8)
参加料：無料

お 知 ら せ
ＤＶＤを制作しました！
感動の三部作第二回ＤＶＤ発売！！

本年９月１日に開催した、感動の三部作第２回の講演の内容を収録したＤＶＤを制作しました。
好評につき現在増版中です。ご予約を受付けておりますので、ご希望の方は中国生産性本部までご連絡下さい。
価　　格　10,500 円(消費税込み)
収録時間　2 時間 48 分
講師紹介
㈱脳力開発センター　代表取締役　田中典生氏
慶應義塾大学卒業後、日本アイ・ビー･エム㈱入社。退職後、㈱脳力開発センター入社。1983 年、代表取締役に就任。ＣＳ(顧客満足)のスペシャリストとして活躍。徹底したＣＳからの変革で企業経営を 180 度転換させ、クライアントが属する業界の中でダントツの業績を上げることに成功している。また、変革が困難とされる総合病院や老人福祉施設の指導においてもＣＳを基軸として感動を生む経営改革を実現している。独自の切り口から、楽しく、わかりやすく、感動とともに深い気づきをあたえる講演は絶賛され、講演録の要望も後を絶たないが、めったに講演を引き受けない。同氏によるＣＳを実現する社員のやる気がおのずと高まる企業文化の構築指導が注目されている。

お悔やみ
中国生産性本部副会長　株式会社鳥取大丸　会長　米原正博氏は１０月１９日お亡くなりになりました。謹んでお悔やみを申し上げるとともに、心からご冥福をお祈りいたします。

〈発行〉中国生産性本部
〒730-0041　広島市中区小町 4-33 中電ビル 2 号館 4 階
ＴＥＬ（082）242−7972　ＦＡＸ（082）242−7973
ＵＲＬ　http://www.gr.energia.co.jp/cpcenter/