

地域の持続性に資する顧客価値の提供で経営革新 銀行業界で初、肥後銀行が日本経営品質賞を受賞 2019年度 日本経営品質賞 受賞組織決定

公益財団法人日本生産性本部が設立した日本経営品質賞委員会(委員長:福川伸次 地球産業文化研究所 顧問)は11月25日、2019年度「日本経営品質賞」の受賞組織を発表しました。

本賞は、競争力ある経営構造への質的転換を図るため、自己革新を通じて顧客の求める価値を創造し続ける組織を表彰するもので、1995年12月の創設以来、46組織が受賞しています。最上位の日本経営品質賞のほか、2009年度より「経営革新推進賞」「経営革新奨励賞」も設置されており、本年度は8組織から申請がありました。

受賞組織は、顧客視点で経営を見直すことにより、顧客ニーズの探索から独自の提供価値を創造する「顧客価値経営」を実現し、競争力を強化しています。また、顧客価値創造の観点から、地域社会に根ざした組織の取り組みも拡大しており、地域経済活性化の一端も担っています。

今回、銀行業界で初めて最上位の日本経営品質賞を受賞した肥後銀行は、金融サービスを超え、地域の持続性に資する顧客価値を提供する「その地域になくてはならない」地方銀行のあり方を示す諸活動が評価されました。

表彰セレモニーは2020年2月20日(木)、受賞組織等が革新活動を報告する「顧客価値経営フォーラム」は2月20日(木)・21日(金)、3月5日(木)・6日(金)に、東京・霞ヶ関のイノホール他で開催する予定です。

日本経営品質賞(大企業部門)

株式会社 肥後銀行

(熊本県熊本市)

代表取締役頭取 笠原慶久 氏



熊本県を中心に123拠点をもつ地方銀行。鹿児島銀行とともに持株会社九州フィナンシャルグループの傘下にある。業界特有の集権体制を打破し、ブロック単位運営導入等による分権化を早くから推進した。2016年の熊本地震の際には、復興支援のための施策を矢継ぎ早に打ち、地域に不可欠な地方銀行のあり方の一例を示したことが評価された。

このほか、以下4組織が「経営革新推進賞」を受賞、「経営革新奨励賞」の受賞組織はありませんでした。

経営革新推進賞	「ジット株式会社」(山梨県南アルプス市/事務用機械器具製造/従業員169名)
同	「田中電子株式会社」(千葉県習志野市/携帯電話等販売/従業員204名)
同	「ネットヨタ富山株式会社」(富山県富山市/自動車販売/従業員270名)
同	「ヤマヒロ株式会社」(東京都新宿区/ガソリン等販売/従業員345名)

受賞組織の概要は別紙、日本経営品質賞については参考資料をご参照ください。

【お問合せ先】(公財)日本生産性本部 <経営品質協議会サイト <https://www.jqac.com/>>
経営品質賞委員会 坂本・橋本 Tel:03-3511-4017 / e-mail:jqa-info@jpc-net.jp

経営革新推進賞

■ジット株式会社

(代表者:石坂正人/山梨県南アルプス市/事務用機械器具製造/売上高 27 億円/従業員 169 名)

社会貢献、社員の人間力向上を経営理念に掲げ、プリンター用使用済インクカートリッジの回収・インク再充填・販売の先駆的事業を展開。低価格・高品質で環境にも配慮、という価値の提供を通じ、子どもたちに「もったいないの心」を伝えることを志向。迅速な新製品投入、多品種少量生産、受注・生産・出荷の当日実現体制により、在庫圧縮と生産性向上を実現しつつある。その結果、ここ 3 年間の売上高を 10%以上伸ばすことにつながった。

■田中電子株式会社

(代表者:田中秀司/千葉県習志野市/携帯電話等販売/売上高 136 億円/従業員 204 名)

KDDI 携帯端末の一次代理店として、千葉県を中心に全 24 店舗を運営。提供価値を高めるため、キャリアが設定した評価指標を主体的に活用して、「日本一の運営品質」を志向して独自の創意工夫から改革や人材育成に継続して取り組んでいる。その結果、近隣エリアでトップレベルの顧客評価を獲得。新規店舗の立ち上げや引き受け時には、これまで培ってきた組織能力が効果を発揮しつつある。

■ネットヨタ富山株式会社

(代表者:笹山泰治/富山県富山市/自動車販売/売上高 136 億円/従業員 270 名)

富山市を中心に 8 拠点を持つヨタ系ディーラー。全車種併売への移行時期が迫る中、ヒトとヒトを繋ぐコミュニティ創出という理想実現に向けた風土改革に取り組む。「居心地の良いデザイン店舗」「顧客視点での対応オペレーション」「質・量ともに高水準なイベントの開催」などを通じ、独自価値提供と地域住民との関係性強化に取り組み、ブランド力を強化しつつある。この結果、富山県内自販店で 1 位の認知度獲得につながっている。

■ヤマヒロ株式会社

(代表者:山口寛士/東京都新宿区/ガソリン等販売/売上高 258 億円/従業員 345 名)

西東京を中心としたエリアでのガソリン販売を通じて業容拡大を遂げ、ガソリンスタンド 32 店など 35 の拠点を保有。ガソリン需要の将来的変化を見越して、車検整備、コーティング・钣金、レンタカーを中心とした事業組織をつくり、「生涯顧客」概念に基づく価値提供のための価値観の浸透を志向。顧客観察による購買行動の仮説設定と全サービスを横断する価値創造を追求している。この結果、一人当たり生産性向上(業界平均の 1.8 倍)などの成果を得た。

以上