

J Q A A 活動報告会 2 0 1 2

(経営品質アセッサーフォーラム)

1. J Q A A とは
2. J Q A A 活動紹介
3. 1 1 年度振り返り
4. 1 2 年度の取り組み

2 0 1 2 年 6 月 8 日
J Q A A 理事長 校條 亮治



経営革新を志す仲間が 実践力・推進力を高めるために 学びあうコミュニティです。

« J Q A A の行動指針 »

- ① 広く経営革新に取り組む経営者・推進者の
要望・期待の変化をタイムリーに把握し、
- ② その要望・期待にそった実践事例、実践手法や推進の
仕方などについて相互研鑽していくことで、
- ③ 参加者全員が活動成果を共有し、同じ志を持った
人的ネットワーク構築の手助けをする。

2. J Q A A 活動紹介

■ 学習活動（学習部会）：相互研鑽の場の提供

- ・ J Q A A 研究会（講師から学ぶ）
 - 成功・失敗克服事例からの習得
 - 有効な革新手法の実践結果からの習得
- ・ 実践研究会（自ら実践し気付き学ぶ）
 - 相互研鑽による自己成長（実践の悩み解消、推進のコツ等の体得）
 - 自ら職場で実践し、振り返りを含め実践力/行動力を身に付けていく

■ 出版活動（出版部会）：実践に役立つ情報交換

- ・ アセッサージャーナル発行
 - 実践事例や成果を生み出した実践手法を掲載
 - ジャーナルを媒介とした全国のアセッサーとの交流活動

■ 広報活動（広報部会）：J Q A A の広報

- ・ J Q A A 認知度向上のための広報/宣伝活動
- ・ J Q A A ホームページの管理/運営
- ・ 活動報告会等のイベント運営と窓口業務、収支決算の開示
- ・ 内部規定、個人情報管理規程、業務委託覚書等の文書管理

3. 11年度の振り返り

3-1. 11年度活動方針

3-2. 11年度の活動実績

3-3. 11年度会計報告

3-1. 11年度活動方針

学習活動

■ J Q A A 研究会の更なる充実

- ・研究テーマの魅力度アップを図る
- ・アセッサーの口コミによる集客力アップ（目標：平均参加者数45名）

■ 実践研究会の更なる充実

- ・色々なケースでの経営革新実践力や推進力を身に付ける
- ・少人数での運営でケースの深堀による実践力を向上させる
- ・より実践的で課題解決型の活動への新規取組み試行

出版活動

- ・ジャーナル17号の販売、18号の制作・発行、19号の制作
- ・コンテンツ充実と魅力度アップ
- ・ジャーナルの認知度向上と拡販

広報活動

- ・JQAA通信の発信
- ・JQACとの連携強化
- ・JQAAホームページのリニューアル

3-2. 11年度の活動実績

3-2-1. 学習活動の実績

3-2-2. 出版活動の実績

3-2-3. 広報活動の実績

■ JQAA研究会の更なる充実

- ・ 研究会テーマ
 - 企業における実践事例を紹介
- ・ 反省点
 - 集客が平均参加者目標（45名）を大きく下回る
 - 天候不良、講師日程調整ズレによる未開催月発生

■ 実践研究会の更なる充実

- ・ 少人数構成ならではの深掘り活動
- ・ 異業種メンバー間の積極的な議論展開と相互研鑽
- ・ アドバイザーからの意見も交えた気付きの場の提供
- ・ 課題解決のための企業訪問実施

3-2-1. 学習活動の実績（2）

「JQAA研究会の内容」

月日	講師(敬称略)	会社名	研究テーマ	参加者
7/14	向山 聡	サービス産業生産性協議会 主席コンサルタント	「お客様評価の見える化」による現状戦略の評価・見直し	23
10/28	佐藤 義昭	株式会社武蔵野 経営サポート事業本部 本部長	株式会社武蔵野の組織風土改革	18
11/22	林田 健	富士通(株)モバイルフォン事業本部 マーケティング統括部 第一プロダクトマーケティング部 部長	らくらくホン2,000万台販売までの道のりと成功の要となったチームのマインド	12
12/10	小林 敏治	旭硝子株式会社 CSR室環境安全品質統括グループ 主幹	「CSの視点を日々の仕事に入れ込む」と 経営品質(Performance Excellence)活動の取組みについて	21
1/20	奥野 喜治	全日本空輸株式会社 オペレーション統括本部 業務部主席 AQP Quality Creator	ANAのJQA的アプローチによる空港品質向上への取組み	37
3/23	島田 康彦	株式会社セブン銀行 お客様サービス部 サービス企画担当 調査役	セブン銀行お客様サービス部 CS向上への取組み	23
4/15	西川 敬一	ブロックス代表取締役社長 DOI T! 編集長	ひとの心が輝く経営	35
5/29	末吉 進	イキイキ経営研究所 代表	「心が通う経営革新」 ～ポジティブ心理学の組織活性化への応用～	39

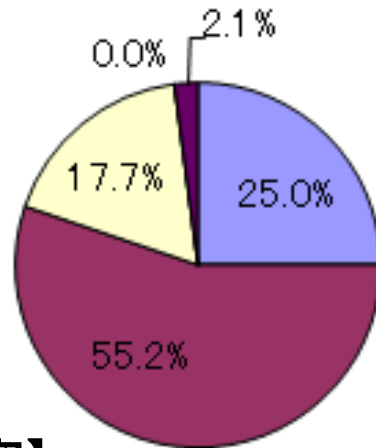
9月、2月度は休会

4月時点参加者数：169名（365名）、非アセッサーの割合：27%（37%）、非製造業の割合：36%（62%）
 JQAA活動報告会2012 （ ）内は昨年実績

3-2-1. 学習活動の実績（3）

「JQAA研究会アンケート結果（回収率58.0%）」

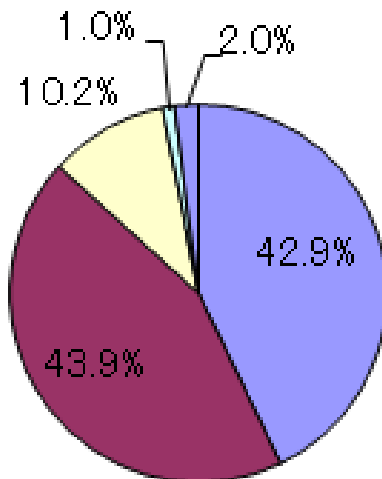
【総合】



事例紹介による情報提供だけではなく、参加者が自分ごととして“気づき”を得られるような機会にしていける必要ありか？

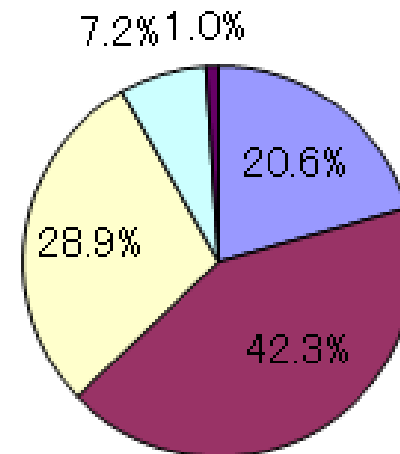
良い以上：92%→80.2%

【講演内容】



94%→86.8%

【研究会の運営】



74%→62.9%

3-2-1. 学習活動の実績（４）

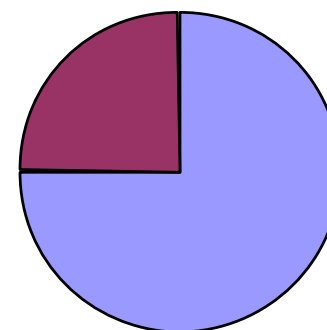
《第7期実践研究会アンケート結果》

質問：ケース発表後の討議について

1. 非常に参考になった
2. まあまあ参考になった
3. どちらともいえない
4. あまり参考にならない
5. まったく参考にならない

1 + 2
<好意回答>
100%

活動全体の満足度



■ 満足
■ まあまあ満足

その他 自由記述抜粋

- ・ 前回に引続き参加したことで、発表内容に継続性があり色々ご意見をいただいた
- ・ ひとつのテーマをについてじっくり議論し多用な意見を交換できる場は重要
- ・ 様々な実践事例を通し、どんなことが革新といえるのかという理解が深まった
- ・ セルフアセッサーの方々の実践のナマの声や様子が聞けた事がよかった
- ・ 経営的な視点で様々な業界の方の事例を伺えたのは貴重な経験
- ・ 様々な業種の皆様の経営上の課題認識を聞き、またそれに対しどのような解決の道筋があるのか検討する場を体験できた

- **ジャーナル17号の販売、18号の制作・販売、および19号の制作**
- **ジャーナルコンテンツ充実と魅力度アップ**
 - ・ 地方経営品質協議会との連携による記事の充実
 - 経営革新に取り組む企業・組織の発掘・紹介
 - 地方協議会への取材活動（長野県経営品質賞ほか）
 - ・ 書評掲載・・・読者代表として理事会メンバーが執筆
 - ・ バックナンバー（過去資産）の活用・・・紹介ページを18号から掲載
- **ジャーナルの認知度向上・普及**
 - ・ W e bを活用した読者との双方向コミュニケーション
 - SNSを活用した交流活動（facebookページの開設）
<http://facebook.com/jqaaj/>
 - ・ J Q A C／地方経営品質協議会との連携
 - ・ J Q A A研究会・経営品質賞報告会（2月） 会場での販売

3-2-2. 出版活動実績（2）

《ジャーナル18号の概要》

内容	執筆者
Front of View (巻頭言) 価格から価値へ	加護野 忠男
経営革新の現場から 顧客を中心に据えた全社経営へ 傾聴の姿勢を重視した学校づくり 形骸化せず続ける推進者の工夫 企業文化(社風)は企業革新を支える ANA空港現場から出発するクオリティ・ジャーニー	九州教具株式会社 三重県立北星高校 三重電子株式会社 阿部 忠 全日空
研究会報告	ジャーナル編集部
特別寄稿 プロセスを文書化する	岡本 正耿
地方協議会便り(岩手県、宮城県、会津若松)	各経営品質協議会
解説 組織としてのリスクマネジメント ～ISO31000を紐解く～	高橋 義郎
解説 心を通じた経営革新	末吉 進
書評	藤代光洋、大森康世

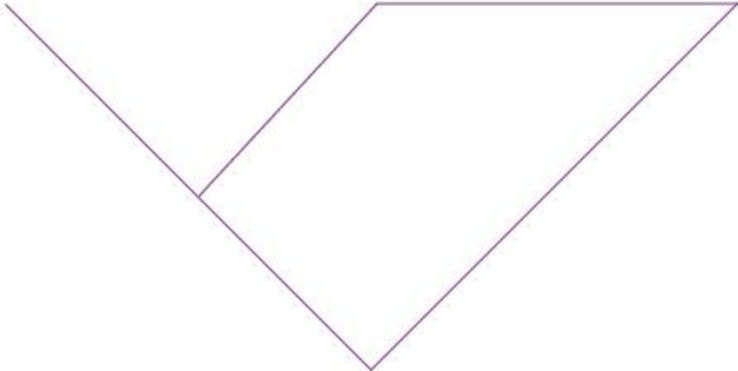
3-2-2. 出版活動実績（3）

《ジャーナル19号の概要》

内容	執筆者
Front of View（巻頭言） 経営品質向上活動とコミュニケーション機能	渡辺 昇
経営革新の現場から 「夢と活力に満ちたいい会社」の実現に向けた革新活動 経営品質活動に取り組んで良かったこと	セラテックジャパン せこ歯科
特別寄稿 経営品質向上活動とは何か～私の考える「経営品質」	松浦 信男
特別寄稿 「マネジメント強化プログラム」への取り組みのススメ	矢野 英治
報告 パフォーマンスエクセレンスと「インテリジェントリスク」	高橋 義郎
報告 日本版医療・介護版MB賞研究フォーラム	末松 清一
解説 人の心を科学する～行動経済学入門	石川 秀樹
解説 心が通う経営革新2	末吉 進
地方協議会便り(三重・兵庫・京都・長野)	各経営品質協議会
研究会報告	杉浦 正宣
書評	西村 吉弘 大林 純子

3-2-2. 出版活動実績（4）

《ジャーナル19号 表紙》





2012年8月8日発行 通算19号

実践！経営革新

経営品質
アセッサージャーナル

Assessors Journal

アセッサーと経営革新に取り組む人のための情報誌

Front of View 武蔵野学院大学大学院国際コミュニケーション研究科教授 浅辺 昇

第19号

経営品質向上活動と コミュニケーション機能



経営革新の現場から

「夢と活力に満ちたい会社」の実現に向けた革新活動
経営品質活動に取り組んで良かったこと

地方協賛会より

対話・学習・実践を通じた人づくり
「ひょうご優良経営賞」の挑戦
素晴らしい経営の実現を目指して
元気な企業・組織の創出と地域社会の発展を目指して

特別寄稿

経営品質向上活動とは何かー私の考える「経営品質」
「マネジメント強化プログラム」への取り組みのススメ

寄稿

パフォーマンスエクセレンスと「インテリジェントリスク」ーボルドリッジ賞翻訳作業での考察
日本版医療・介護MB賞研究フォーラムースウェーデンに学ぶ医療・介護組織の経営革新ー

解説

人の心を科学するー行動経済学入門 / 心が通う経営革新2

セラテックジャパン
せご齒科クリニック

三重県経営品質協議会
神戸商工会議所
京都経営品質協議会
長野県経営品質協議会

経営品質アセッサーフォーラム

■ J Q A A 通信の発行

- ・ 配信スケジュールの共有化、計画的配信継続、コンテンツの拡充
- ・ 他組織との配信相互協力
(日本版介護MB研究会、SBI大学院大学など)

■ J Q A A 活動を多くの人に知らせる

- ・ J Q A C との定期情報共有会の開催
- ・ 2012年3月 237号からメルマガ版 J Q A A 通信を発行し、アセッサーでない方に対する情報発信を実現

■ J Q A A ホームページの拡充

- ・ 復刻版・経営品質 100問 100答のリリース (60問まで)
- ・ 研究会申し込み時にニーズ把握のアンケートを追加

監査報告書

2012年6月8日

経営品質アセッサーフォーラム
理事長 校條 亮治 様

監事 新家 修
熊巳 弘一

2011年度会計監査

当監事は、経営品質アセッサーフォーラムの規約にもとづき、
2011年度（期間2011年6月1日—2012年5月31日）における、
同フォーラム活動に関わる会計報告書を監査した結果、
会計処理は公正と認められる手続きによって行われている事を
確認いたしましたので、その旨、監査報告いたします。

以上

※原紙は別途保管

3-3. 11年度会計報告（2）

1. 収入の部

①学習活動（研究会）	720,000
②出版活動（アセッサージャーナル）※印刷費、手数料差引済	183,490
③その他雑収入	154
計	903,644

2. 支出の部

①研究会 会場利用料・講師謝礼・経費	796,116
②アセッサージャーナル 原稿料・諸経費	35,858
③備品、会議費、理事交通費、雑費、振込手数料など	453,725
計	1,285,699

3. 前期からの繰越金 1,233,424

4. 残高 851,369

※アセッサージャーナルの印刷費・手数料は、経営品質協議会にて売上と相殺して精算

4. 2012年度の取組み

- 4-1. 12年度活動方針
- 4-2. 学習部会の取組み
- 4-3. 出版部会の取組み
- 4-4. 広報部会の取組み
- 4-5. 会計担当の取組み
- 4-6. 収支予算概算
- 4-7. 12年度の体制

4-1. 12年度の活動方針

基本方針：経営革新に取り組まれている経営者や幹部、及び推進者の皆様に、学習の場提供や情報誌発行等を通し、支援活動を展開します。

＜展開方法＞

組織：効果的な支援活動を展開するため、理事会内に学習部会、出版部会、広報部会の3部会を配置します。

＜具体的方針＞

- 1、学習部会・・・
 - (1) JQAA研究会の強化に向け、テーマ設定及び講演形式の見直しを行います。
 - (2) 実践研究会では、より実践に役立つ「深堀方式」を進めます。
- 2、出版部会・・・
 - (1) アセッサージャーナル20号発刊に向け、記念号となるよう内容の強化を図ります。
 - (2) 地域で経営革新を推進する方々に役立つよう、効果的な届け方の検討を進めます。
- 3、広報部会・・・
 - (1) 効果的広報を求め、顧客要望の把握に努めます。
 - (2) JQAAの活動の輪を広げるために、地方協議会及び他団体等との協働を検討します。

■ J Q A A 研究会の更なる充実

- ・ **研究テーマの魅力度アップ**
 - お客様の興味の理解を深める
研究会申込時のアンケートおよび要望ヒアリング許諾確認実施
 - 講演形式以外の研究会の検討、試行
- ・ **広く経営革新に取り組む方々へのリーチ**
 - アセッサー以外の参加者への情報提供・関係維持
メルマガ、facebook等の活用

■ 実践研究会の更なる充実

- ・ 第8期参加者募集と実践研究活動主旨のP R
- ・ 参加者の問題意識と期待に合った活動
- ・ 課題解決への「気付きの場」としての充実化と試行

4-3. 出版部会の取り組み

■ ジャーナル19号の販売

- ・活動報告会（本日）での販売開始（受付にて販売中）
- ・地方協議会への告知・販促活動

■ ジャーナル20号（記念号）の発行

- ・記念号として相応しい内容での発行（2013年2月予定）
- ・効率的な発行体制の検討

■ ジャーナルを介した交流活動の推進

- ・JQAA通信、facebookを活用した告知・販促活動
- ・ご意見番としての理事OBのネットワーク化
- ・読者・地方協議会からの記事投稿窓口の設置

■ ジャーナル21号の発行準備

- ・原点に立ち戻り、未来につながる活動を再検討

« J Q A A の行動指針 » に基づき活動に取り組む-1

- **経営革新に取り組む方々の要望・期待の変化の把握**
 - JQAA研究会の申し込み者に、ニーズを具体的に聞く
 - facebookページを開設し既存・潜在のニーズを把握する

1. J Q A A とは



経営革新を志す仲間が
実践力・推進力を高めるために
学びあうコミュニティです。

« J Q A A の行動指針 »

- ① 広く経営革新に取り組む経営者・推進者の
要望・期待の変化をタイムリーに把握し、
- ② その要望・期待にそった実践事例、実践手法や推進の
仕方などについて相互研鑽していくことで、
- ③ 参加者全員が活動成果を共有し、同じ志を持った
人的ネットワーク構築の手助けをする。

J Q A A 活動報告会 2012

2

« J Q A A の行動指針 » に基づき活動に取り組む-2

■ 実践事例、実践手法や推進の仕方などの相互研鑽

- メルマガ版 J Q A A 通信を拡販し、相互研鑽の場を広く知らしめる
- 復刻版・経営品質 1 0 0 問 1 0 0 答の完成
- 活動強化に向けた企画の立案

■ 同じ志を持った人的ネットワーク構築の手助け

- J Q A C との定期情報共有会を通じた連携強化
- 他の団体と共同提携し、活動の場を拡大
- 全国地方経営品質協議会との相互リンク検討

■ 採算ラインを意識した企画

- ・ 研究会の会場選定、ジャーナル発行のタイミング・発行部数など、企画ごとに、理事会で採算ラインを考慮

■ タイムリーな収支分析と対策提起

- ・ J Q A C とのジャーナル販売状況等の収支情報交換
- ・ 損益改善策（動員、販促などの強化策）の提起

4-6. 収支予算概算（12年度）

1. 学習活動（月例研究会・実践研究会、講演会など）

（単位：円）

収入 730,000

月例研究会：630,000円（3,000円×35人×6回）

実践研究会：100,000円（10,000円×10人）

支出 552,000

会場・備品：300,000円

講師謝礼等：210,000円

資料印刷費：42,000円

2. 出版活動（ジャーナル発行など）

収入 800,000

ジャーナル売上：1000円×400冊×2回＝800,000

支出 510,000

印刷・製本費：180,000円（600冊）×2回＝360,000

執筆謝礼（現金分）50,000

会場費、出張費、送料等：100,000

3. その他

支出 380,000

雑費・会議費・HP管理費・ 80,000

交通費 300,000

収入計 1,530,000 費用計 1,442,000

4-7. 12年度の体制

JQAA (理事会)

赤字は新

理事長 : 校條 亮治
副理事長: 道添 順一(政策・渉外)
副理事長: 吉川 博章(内部運営)
監事: 黒瀬 晋、藤代 光洋

【学習部会】

リーダー理事: 加藤 修明
理事: 清水 光一郎(実践)
理事: 後藤 直子(研究会)
理事: 杉浦 正宣(研究会)
理事: 高橋 義郎(実践)
理事: 中西 章生(研究会)

【出版部会】

リーダー理事: 原口 佳典
理事: 平井 嘉人
理事: 青木 嗣夫
理事: 末吉 進
理事: 瀬川 和彦

【広報部会】

リーダー理事: 小楠 高弘(兼会計)
理事: 久保田 秀子
理事: 伊藤 安芳
理事: 平本 洋

新任役員

【理事】: 道添 順一、平本 洋、中西章生、高橋義郎、
瀬川和彦、小楠高弘、伊藤 安芳

【監事】: 黒瀬 晋、藤代 光洋

退任役員

【理事】: 藤代 光洋、大林 純子、西村 吉弘、大森 康世
黒瀬 晋、島宗 秀樹、榎永 慎一郎、

【監事】: 熊已 弘一、新家 修

ご清聴ありがとうございました



経営品質アセッサーフォーラム

JQAA活動報告会2012