



「福井キャノン事務機株式会社」が受賞

2006年度日本経営品質賞 中小規模部門

1. 表彰理由

福井キャノン事務機株式会社は、情報技術の急激な変化により複写機販売のビジネスモデルが変化し、厳しい競争環境に置かれた中で、新たに「日本一のやくダち！や」を志向し、これまで蓄積してきた、社員の顧客視点での意識の徹底、素早い顧客対応の能力を生かしながら、新たな価値提供に向けて経営品質向上プログラムの実践を通じた継続的かつ堅実な経営革新を進めている。新たに設定した理想像に向けて、福井県経営品質賞などへのチャレンジとそのフィードバックを有効に活用しながら、組織変革を計画的に実行し、社員の力を強化・活用することで着実に顧客価値を高めるなど、組織を進化させ続けている。

【顧客の信頼を獲得するダウンタイム60分】

調査を通じて「トラブル発生時の迅速なサービス対応」が顧客の主要な要求であることを理解し、トラブル発生の通報から修復までの時間を60分以内に抑える体制を整備し、継続した改善により、平均時間での目標の達成に加え、ばらつきの縮小、レスポンスタイムの30分以内実施へ進化させ、顧客の信頼を獲得している。

【ハイブリッドプロジェクト^{*1}による営業とサービスの融和】

これまでの複写機対応からソリューション中心のビジネスモデルへと転換するために、営業部門とサービス部門を一本化すると共に、協業を通じて営業職がより顧客のソリューションニーズを理解して提案ができると同時にサービス職が効率的に対応できるように、互いの効果・効率を考えたプロセスに進化させ、主体的に改善を図る場として機能している。

【対話を重視したリーダーシップ変革と組織力向上】

「日本一のやくダち！や」に向けて、自主・自立で行動できる人材をはぐくむ組織変革を志向し、社長をはじめとする経営幹部が社員一人ひとりとの対話が重要であると認識し、Yume-Talk^{*2}活動などさまざまな機会を通じて、理念や仕事の目的をよく理解できるように対話を進めている。その結果、社員が自らプロジェクトに参加し、顧客意識を高め、やる気を高めている。

【新たなソリューションビジネスへの基盤づくり】

日本一のお役立ち企業になるために、組織革新と事業開発の両面での望ましい姿を明確にし、その実現のための基盤整備を進めている。ピラミッドシステム^{*3}によるソリューション提案のための情報収集方法の変革、経営幹部の戦略推進における組織的リーダーシップの発揮、新たな価値実現のためのネットワークソリューション事業に関する事業基盤の整備、チームリーダー主体でのマネジメントへの移行を見据えたチームリーダーの育成など革新に向けた活動を実践している。

<注釈>

- * 1 ハイブリッドプロジェクト：営業職とサービス職における活動の相乗効果を高め、お客様への提供価値を高め増やそうというプロジェクト。チームリーダーを中心に構成され、具体的な協業について検討・実施されている。
- * 2 Yume-Talk：経営理念などからキーワードを中心にテーマを設け、毎月実施しているフリーディスカッション形式のトップと社員のコミュニケーションの場。全社員を4～5名のチームに分けて実施している。
- * 3 ピラミッドシステム：商談をデータベースに登録し、営業担当者が顧客経営情報・顧客ニーズ・競合情報・商談経緯を入力することで、提案・販売ノウハウを共有公開するシステム。