

品質月間 検索

<http://q-month.jp>

一般財団法人 日本科学技術
〒151-0051 東京都渋谷区千駄
TEL: 03-5379-1283 FAX

 03-5220-1001

主張

医療機関の経営

2025年に団塊の世代が後期高齢者に突入するといった超高齢社会の下、医療機関は国民皆保険制度を堅持しつつ、医療サービスを持続的かつ効率的に提供し、医療の質の向上をはかる経営を行わなければならないという困難な課題に直面している。

このような環境のなかで、患者や職員を守り、医療機関を継続していくためには、「医療者としての使命を果たしながら、経営者として組織を維持する」という現在の医業構造（体制・ビジネスモデル）について、マネジメントの高度化ならなければならないという困難な課題に直面している。

経営品質の向上による改革を

この抜本的改革を行うことが必要だ。患者や地域社会のニーズに応え、高い顧客満足を得るための経営戦略やマーケティング、組織管理などの経営知識を持ち、経営課題を解決する能力や事業の仕組みを再構築できる能力などを備えた人材がよりいっそう求められている。

日本生産性本部はこれまで、医療機関の経営の品質を高める活動への取り組みを支援してきた。民間企業で長年実践されてきた「経営品質向上プログラム」を医療機関に導入するために、「日本版医療MB賞クオリティクラブ（JHQC）」を設立し、その活動の一環として、高い経営の品質を有する組織を認証する「クオリティクラス認証」を立ち上げ、今年度の抜本的改革を行うことが必要だ。患者や地域社会のニーズに応え、高い顧客満足を得るための経営戦略やマーケティング、組織管理などの経営知識を持ち、経営課題を解決する能力や事業の仕組みを再構築できる能力などを備えた人材がよりいっそう求められている。

日本生産性本部はこれまで、医療機関の経営の品質を高める活動への取り組みを支援してきた。民間企業で長年実践されてきた「経営品質向上プログラム」を医療機関に導入するために、「日本版医療MB賞クオリティクラブ（JHQC）」を設立し、その活動の一環として、高い経営の品質を有する組織を認証する「クオリティクラス認証」を立ち上げ、今年度の抜本的改革を行うことが必要だ。患者や地域社会のニーズに応え、高い顧客満足を得るための経営戦略やマーケティング、組織管理などの経営知識を持ち、経営課題を解決する能力や事業の仕組みを再構築できる能力などを備えた人材がよりいっそう求められている。

2030年の日本を創る



総務省が2009年度からスタートさせた「地域おこし協力隊」（以下「協力隊」）の制度を活用し、2011年4月に茨城県常陸太田市里美地区に移住。3年間の活動を終えた今も、一地域住民として地域との関わりを持ち続けていく道を選択し、この地に住み続けている。

里美地区というのは、お互いの顔がわかるコミュニティの中で、食するものは生産から調理までは自分たちで行うなど、昔ながらの生活を営んでいる中山間地域である。

常陸太田市観光物産協会
教育旅行・民泊コーディネーター
（前・地域おこし協力隊）

長島 由佳

地域の誇りと共に主体的に生きる

着任当初は、かつて経験したことのない、古くて新しい最先端な生き方がここにあり、非常に価値あることだと感動した。しかし、地域の人間にとっては当然のことである。地域に誇りを持ち、自分たちの地域をどうしていきたいかという意識を喚起・醸成することが、持続可能な地域づくりのタネになるのではない。そのような考えから、任期中一貫して、地域での活動が、地域の人が主役であり、地域の誇りを醸成することが最終的に目標である。

協力隊の任期は最長3年間で、その後定住するかどうかは各人の選択による。協力隊が去った後も、そこに住んでいる住民が自らの手で、その価値に気づかない。むしろ若い人は、地域の外に出て行ってしまつパターンが主流である。

協力隊の任期は最長3年間で、その後定住するかどうかは各人の選択による。協力隊が去った後も、そこに住んでいる住民が自らの手で、その価値に気づかない。むしろ若い人は、地域の外に出て行ってしまつパターンが主流である。

金にはならないが、地域・コミュニティの維持のために必要な「シゴト」の3要素のどれかが欠けたり、それぞれが乖離したりしてしまつような都会での暮らしよりも、これらが重なり合うことで、自分の手の中にすべてが収まり、1から10まで見えるライフスタイル・ワークスタイルの方が自然で心地良い。地域の中にどっぷり浸かることで、世界観が狭まるのではなく逆に広がるのだと、この3年間で自分の生き方を見出すことができた。

こういふ手の中に収まる暮らしで人生が豊かになるといふ感覚を持つ人が増え、自分なりに地域社会との関わりを紡いでいく生き方が選択肢の一つになれば、一つの課題に対してより多くの人が多面的にアプローチできる社会になる。地域社会とのつながりを持ちながら自分の役割を見つけて主体的に生きていく人が増えれば、守るべき伝統・知恵を継承しながらも、社会をより良くするための様々なチャレンジが次々と生まれる創出型の未来を迎えることができるのではない。その中で、地域から様々なことを学ぶことで自分だけの価値観を見つけて、同時に自分のフィールドでいろいろな課題に対して主体的に関わっていける人材を育成していくと、協力隊の任期3年目以降、主にこれから社会人になる学生を対象としたインターシッププログラムの開発に着手し、試行してきた。今後はさらに深化させ、里美地区発日本全国に、未来を守るために攻める仲間を増やしていきたい。

足元の里美地区を鑑みても、もうあと5年もすれば、今地域を背負っている70代から80代の人たちはどんどん引退し、空き家や放作農地がぐんと増えるのではないかと危惧している。この5年というタイムリミットのうちに、スピード感を持って、次の時代を担う若者世代と一緒に、地域を維持するための仕事に自分ゴトとして取り組みながら、成功体験を積み上げていくことが必要だと痛感している。皆でやってきたという土台、コミュニティができていれば、新しい課題に直面した時も、皆でそれに立ち向かっていける。

5年後、10年後、その先の2030年ごろを思い描いて、今のうちに準備をすること。自分が住み続けたいと思える地域にしていけるために、できることはまだまだたくさんある。（談）

登録無料

メールマガジン
ail magazine

週2回
(水・金)
配信

雇用・労働分野の最新情報を配信中！

人事労務管理情報、行政・労働組合の動向、イベント情報、労働判例・命令など雇用・労働分野の最新ニュースを無料でお届けします。

研究成果情報	行政	統計	労使	動向	企業	海外	判例命令	法令	イベント
調査研究成果、フォーラム開催案内など	厚生労働省などの中央省庁が公表した労働関連の記者発表資料など。	「労働力調査」や「毎月勤労統計」など労働関連の統計調査結果。	労働組合や使用者団体の動向、見解、報告や、当機構独自取材の記事など。	企業や調査研究機関のニュースリリース。意識調査から景況感まで幅広くフォロー。	個別企業の人事関連制度の動きを紹介。	海外の労働関連情報。ILOなど国際機関の報告も。	労働関連の裁判の判決、中央労働委員会の不当労働行為事件に係る命令など。	労働関連の法律、政令、省令、告示。	行政や研究機関などのイベント案内。

（お申し込み・お問い合わせ先）
独立行政法人 労働政策研究・研修機構（JILPT）
〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23（研究調整部広報企画課）
Tel: 03-5903-6254 Fax: 03-5903-6114 E-mail: j-mm@jil.go.jp

お申し込みはホームページから簡単にできます

メールマガジン労働情報

検索

<http://www.jil.go.jp/kokunai/mm/>

本紙面の著作権は公益財団法人日本生産性本部に帰属します。権利侵害となるようなご利用はお断り致します。

SPRINGシンポ in 札幌

「価値を創出するサービス・おもてなし」テーマに開催

サービス産業生産性協議会は9月9日、北海道生産性本部、北海道経済産業局との共催で、「SPRINGシンポジウム2014 in 札幌」を札幌市内で開催した。

同シンポは経済産業省のおもてなし経営推進フォーラムとの共同開催で、「新たな価値を創出するサービス・おもてなしとは」をテーマに開催された。当日は、優れたサービスを提供する企業の事例をもとに、これからのサービスイノベーションがどうあるべきかについて、業務改革や人材育成、顧客満足、ビジネスモデル、おもてなし、地域活性化などの様々な観点から議論された。



講演とパネル討論を行った野村氏(左)と山本氏

冒頭、あいさつした秋草直之・サービス産業生産性協議会代表幹事は「サービスというのは商品であり、それ自身が何らかの形でお金を生んでいくというビジネスモデルでなければならぬ。それに対して、おもてなしは日本の文化でありサービスとは一線を画す。サービスとして新しい商品開発を行っていくべきだ」と述べた。

続いて共催者としてあいさつに立った秋庭英人・北海道経済産業局長は「産業特性や地域資源を生かした政策を展開する地方創生、ローカルアベノミクスを実行する。そのためにはサービス産業の生産性を向上させることが重要だ」と述べ、その先行事例である「おもてなし経営企業選」に選出されている6社を紹介した。

「5つ星のおもてなしを実現するスーパールホテルの仕組み経営」をテーマに講演したスーパールホテルの山本健策・経営品質部取締役部長は、スーパールホテルの企業理念、仕組み、理想とする人材像を基軸に同社の歩みを紹介した。「当社が最も大事にしているのが、一つは創業の精神の継承、もう一つが経営理念と仕組みの浸透である。この二つを全社員、全現場のスタッフに伝播することによって、おもてなし経営の素地ができていく」と述べ、今まで取り組んできた事例を紹介した。

さらに「当社の考えるビジネスで成功する人は運のいい人だ。運のいい人とは、感性と人間力を磨いた人だと考えている。自分で考え、自分で行動し、そして感謝、感動を人にも与えることができる人を自律型感動人間と捉え、理想の姿として掲げている」と、人材育成についての考え方を語った。

「バス沿線世帯への訪問ヒアリング。非顧客へのアプローチを核としたおもてなし経営」をテーマに講演した野村文吾・十勝バス代表取締役社長は、2011年度に40年ぶりに路線バスの運賃収入が前年度を上回り、12年度には2けたの増収を達成した訪問ヒアリングの営業戦略を中心に、同社の取り組みについて説明した。

野村氏は、「バスは移動の手段で目的ではない」をキーワードに「お役立ち企業」として様々な商品を開発し、多くのお客様に受け入れられた事例を紹介した。様々な取り組みを行う中で「誰でもチャレンジする」風土が醸成された経緯にふれながら、「新たな価値が生まれれば、新しいお客様が生まれる。いのお客様が生まれる。顧客の創造、これを実践してきた」と述べたほか、介護事業や幼児教育を自分から出せるようになっていくことがいいことではないかと思う」と、議論を締めくくった。

大久保寛司・人と経営研究所所長をファシリテーターに、山本氏と野村氏が出席したパネル討議では、経営者としての立ち振る舞いや、経営戦略やおもてなし、人材育成のあり方などについて議論が行われた。

総括で大久保氏は、「輝いている人に出会うことや、いい人たくさんコンタクトすることはすごく大事で、そうすると自分もワクワクしてくる。今後いろいろな素晴らしい集まりがあると思う。参加者の皆様にはそういう場を活用してもらい、素晴らしいエネルギーを自分から出せるようになっていくことがいいことではないかと思う」と、議論を締めくくった。

「職場のメンタルヘルス対策シンポジウム」開催

東京都は11月19日に、「職場のメンタルヘルス対策シンポジウム」を東京・大手町の日経ホールで開催する。

同シンポジウムでは臨床心理士・精神保健福祉士の佐藤隆氏による基調講演「安全・生産性・人材育成のために経営層がなすべきこと」をテーマに講演し、野村文吾・十勝バス代表取締役社長は、2011年度に40年ぶりに路線バスの運賃収入が前年度を上回り、12年度には2けたの増収を達成した訪問ヒアリングの営業戦略を中心に、同社の取り組みについて説明した。

野村氏は、「バスは移動の手段で目的ではない」をキーワードに「お役立ち企業」として様々な商品を開発し、多くのお客様に受け入れられた事例を紹介した。様々な取り組みを行う中で「誰でもチャレンジする」風土が醸成された経緯にふれながら、「新たな価値が生まれれば、新しいお客様が生まれる。いのお客様が生まれる。顧客の創造、これを実践してきた」と述べたほか、介護事業や幼児教育を自分から出せるようになっていくことがいいことではないかと思う」と、議論を締めくくった。

特殊鋼、グローバル。

ハガネのスペシャリスト、という名の会社。★大同特殊鋼

未来をスパーク!

前を見よう。明日を信じよう。
まだ誰も見たことのない技術で、未来をスパークしよう。
セラミックスに新しい命を吹き込み、クルマや環境・エネルギーの新たな価値を創る挑戦を続けよう。
未来のユーザーがきっと私たちの製品を待っている。

NGK/INTK 日本特殊陶業

自動車関連事業 地球環境に配慮した高度な製品を車へ、社会へ。
テクニカルセラミックス関連事業 独創の技術とアイデアで、セラミックの可能性を拓く。

日本特殊陶業 検索
〒467-8525 名古屋市中区栄二丁目14-18

Together To The Top

あらゆる「動き」を支える
究極のトライボロジーが夢を拡げる
The Ultimate Tribology that Expands our Horizons

Tribology

大同メタル工業株式会社
名古屋本社 〒460-0008 名古屋市中区栄二丁目3番1号
名古屋広小路ビルディング13階
TEL.052-205-1401
犬山事業所 〒484-0061 愛知県犬山市大字前原字天道新田
TEL.0568-61-1350

DAIDO METAL
http://www.daidometal.com/

ネット社会の中でも、心のふれあいを大切にしています。

川北電気工業株式会社
本社／〒460-0008 名古屋市中区栄四丁目6番25号
電話 (052) 251-7111 (代表)

▽本社＝愛知県豊川市本野ケ原3の22
▽代表者＝石川則男・代表取締役社長
▽URL＝<http://www.osg.co.jp/>

オーエスジー

中部特集

高付加価値工具を製造・販売

今回の中部特集では、「ツールコミュニケーション」と、女性の活躍推進などのダイバーシティの取
「ツールコミュニケーション」を基本に海外展開を図るオーエスジーの取り組みを強化する豊田通商を紹介する。



2012年に開設した「ゲストハウス」外観

「『対面式営業』は非効率のよう
に思えるが、お客様と直接の
コミュニケーションを図ることで、
真の顧客ニーズを把握でき、また、
当社から迅速に提案できるとい
うメリットが大きい。今後も、対面
型営業に徹し、お客様との信頼関
係を強固にしていきたい」と石川
社長は強調する。

「工具（ツール）は、お客
様とオーエスジーをつなぐ
心の架け橋であり、顧客
ニーズを捉えた製品を設計・
開発・生産し、着実に納品す
ることが当社の使命である」と
と石川則男・代表取締役社長
は強調する。

海外展開を強化する中、グロ
バルな人材育成が課題だ。30年ほ
ど前に北米に駐在し、現地の営
業活動に奔走した経験を持つ石川
社長は、「実際に海外に赴任する
ことで様々な経験ができる。国際
感覚に優れた海外要員の育成に努
めていきたい」と話す。

同社では、企業理念である
「地球会社」のもと、積極的
な海外展開を図っている。1
968（昭和43）年に最初の
海外現地法人をアメリカに設
立して以来、着実に海外の製造・
販売拠点を築き、現在では、世界
30カ国に製造・販売・技術サポ
ート体制を敷くまでになった。20
13年度の同社の売上占める海
外比率は53.3%となっている。

一方、営業戦略では、国内、海
外を問わず「対面式営業」を基本
にしている。

ブランドステイメントは、同
社の技術力など四つの力をもとに
社会・未来に貢献する姿勢を示し
た。また、タグラインは、「shaping your dreams」を制定し
た。shapingには「形づくる」
という意味があり、今後も、もの
づくりを通して、心から満足して
もらえる製品・サービスを提供す
ることを表している。

- ツールコミュニケーションを重視
- 「対面式営業」で海外展開
- コーポレートブランドを強化

自動車産業、航空機産業、金型
産業などを中心に、顧客ニーズに
合った高付加価値工具を開発・提
供するとともに、最適な工具や加
工方法の提案、そして万全なアフ
ターサービスに努めている。

同社では、「ツールコミュニケ
ーション」を重視している。同社
における三つの「とことん宣言」
の一つが「ハートにとことん」で、
コミュニケーションを基本に顧客
本位で心を込めていく姿勢を示し
ている。ツールコミュニケーション
推進に向け、創業75周年の前年
2012年12月、研究・開発拠点
であるオーエスジーアカデミー内
に、研修宿泊施設「ゲストハウス」
を開設し、国内外のユーザーを招

石川社長は、「当社の強みであ
る高い技術力、お客様への提案力、
サポート体制をさらに強化し、世
界の工具市場をリードしていきたい。
航空機など最も安全性が求め
られる分野にもチャレンジし、当
社の持つ技術力を発揮したい」と
抱負を語る。

Intelligent Technology

ワークフレンドリー
コンセプト

がつかない機構

加工ナビ

納入台数3,000台以上 | 金型加工マーケットシェア60%以上 |

信頼の証

5面加工門形マシニングセンタ

詳しくはオークマサイトでご覧ください
<http://www.okuma.co.jp/>

〒480-0193 愛知県丹羽郡大口町下小口5-25-1 TEL 0587-95-7823 FAX 0587-95-4091 営業部
●支店／北関東 048-720-1411 東京 046-229-1025 名古屋 0587-95-0911 大阪 06-6339-9081
●営業所／山形 仙台 郡山 白立 新潟 太田 東京 三島 浜松 安城 長野 金沢 京滋 明石 岡山 広島 高松 九州

世界No.1の自動車用 エンジンベアリング 生産会社を目指して！

自動車用エンジン軸受の製造

大同プレーンベアリング株式会社

〒501-3219 関市のぞみヶ丘8-1(関テクノハイランド内)
TEL(0575)23-4083 FAX(0575)23-4086

あなたの笑顔が、
私たちのエネルギーです。

私たちが守りたいもの。
それは、なにごともない一日。
変わらない毎日こそ、
かけがえのないものだから。
人を、暮らしを、
支える力になりたい。
そんな想いが、
今日も東邦ガスを動かしています。

www.tohogas.co.jp

これからもずっと、このまちとともに。

東海東京証券

www.tokaitokyo.co.jp

東海東京

伊藤 隆子

イメージキャラクター
竹下景子さん

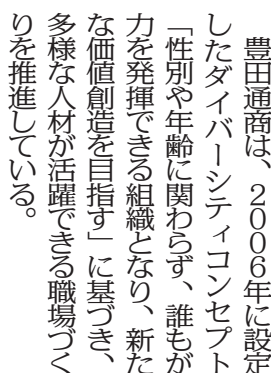
〒450-6212 愛知県名古屋市中村区名駅4-7-1 ミッドランドスクエア

商号等／東海東京証券株式会社 金融商品取引業者 東海財務局長(金商)第140号
加入協会／日本証券業協会、一般社団法人金融先物取引業協会、一般社団法人第二種金融商品取引業協会

本紙面の著作権は公益財団法人日本生産性本部に帰属します。権利侵害となるようなご利用はお断り致します。

▽URL=<http://www.toyota-tsusho.com>

ダイバーシティを全社で推進



- 多様な人材が活躍できる職場へ
- 女性社員のキャリア支援強化
- 両立支援制度の拡充図る

同社では、今後の女性活躍推進の方向性として、「柔軟で生産的な組織・風土への変革」が打ち出されている。女性社員のキャリア形成支援や両立支援制度の充実、ダイバーシティマインドの全社的な浸透などにより、取り組みをさらに強化していく考えだ。

モノとモノ、未来をつなぐ

SSC

株式会社 杉浦製作所

西尾市寺津町宮越 22

<http://www.ssc-ltd.co.jp>

情熱

▲ 豊島株式会社

本 店	一宮市せんい2丁目5番11号	0586-76-7561
名古屋本社	名古屋市中区錦2丁目15番15号	052-204-7711
東京本社	東京都千代田区神田岩本町2番1	03-4334-6100
近松支店	近松市中区砂山町355番地4	053-454-4131

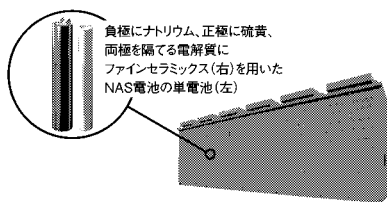
Want.

電気は大量に貯められない。
だから、貯める技術が欲しい。

NAS®電池

大容量電力貯蔵システム

世界で初めて実用化に成功。
再生可能エネルギーの安定供給に
役立つ技術です。



それは、インド洋に浮かぶ
世界遺産の島、レユニオンでも。

セラミックスと、つぎは何でしょう。



日本ガイシ

技術を究め、技術を創る

国立大学法人
豊橋技術科学大学

豊橋技術科学大学は、技術を科学で裏付け、新たな技術を開発する学問、技術科学の教育・研究を使命とし、豊かな人間性と国際的視野及び自然と共生する心を持つ実践的創造的かつ指導的技術者を育成するとともに、次の時代を拓く先端的技術の研究を行うことを理念としています。平成26年4月に大西隆学長が就任し、新たに大学の5つの挑戦を掲げ、意欲を持った若者を次代の日本を担うリーダーに育てることを目標に取り組んでいます。

【豊橋技術科学大学の5つの挑戦】

1. 多文化共生・グローバルキャンパスの実現 2. 技術科学によるイノベーション創出人材育成
3. 融合研究を軸とした研究力強化 4. 安全・安心な社会の形成に資する知・技術の創出
5. 研究者の継続性と流動性の促進

〒441-8580 愛知県豊橋市天伯町雲雀ヶ丘 1-1 <http://www.tut.ac.jp/>

私の理解では、1990年代半ばまで、HR系の論文、教科書や雑誌などで、「グローバル」や「グローバルスタンダード」という言葉は、ほとんど使われていなかった。欧米のビジネススクールの授業においても、マーケティングやファイナンスでグローバルという言葉が主流になる中、HRでは「インターナショナル」であった。当時、私が米国で著名な先生方に「HRMの世界で『グローバル』という言葉が使われるようになると思うか」という質問をすると、ヒトのマネジメントはモノのマネジメントとは違うと、一様に否定的であったのを印象深く覚えている。しかし、その数年後には、HRの世界でも「グローバル」と

人と組織の未来

〈第7期〉

HRファースト代表取締役 山本 紳也 ①

「言葉が当り前のように使われるようになった。日本では、グローバル人材という言葉がよく使われるが、他の国では同じニュアンスで使われる言葉があまりない。グローバルで通用するリーダーとか国境を越えたマネジメントに必要な能力を備えたマネジャーというように、より具体的に人材イメージを定義しないと他人に通じない。これは何も海外だからと

いう話ではない。日本人同士でも、社内で「グローバル人材」と言ったときに、同じ定義の人材を思い浮かべているだろうか？ ビジネスのグローバル化が進み、国境を意識せず、よりスピーディで、より生産性の高いビジネスモデルが求めら

だ。これをしっかり頭で整理して議論する必要がある。ビジネスがグローバル化する中、その環境下でビジネスが成功し成長するための人材マネジメントシステムを考え構築するのが人事部門の役割だ。そして、そのシステムを機能させるために、何処（ポ

ジション）にどのような人材が必要か、どのような能力や経験を持った人材が何人くらいい何時まで必要か、そのような人材を揃えるためには、どのような人をどう採用し育てるか、これを考え実行するのが人事・人材開発部門の役割である。この検討過程で出てくる、どのような能力や経験を持った人材の一つ、あるいはいくつかの種類がグローバル人材と呼ばれる人たちになるのではないのか。マネジメント能力があれば国籍を問わないポジションもあれば、ある特定知識を持ち合わせた日本人でなくては難しいポジションもあるだろう。

ヒトの育つ組織は理想だと思ふ。魅力的だし、結果としてビジネスの成長にも繋がる。しかし、企業の目的はビジネスの成功であり、グローバル人材を育てることではない。皆わかっているように思うが、実際には整理して考えられていないケースが多い。ビジネスを入口で考えれば、自ずとどのようなグローバル人材が必要か見えてくる。

【略歴】組織人財マネジメントコンサルティングに20年以上従事。筑波大学大学院客員教授、元PwCパートナー

「当社」に必要なグローバル人材とは？

「ヒトの育つ組織は理想だと思ふ。魅力的だし、結果としてビジネスの成長にも繋がる。しかし、企業の目的はビジネスの成功であり、グローバル人材を育てることではない。皆わかっているように思うが、実際には整理して考えられていないケースが多い。ビジネスを入口で考えれば、自ずとどのようなグローバル人材が必要か見えてくる。」

本シリーズでは、ここ数年流行になっている「ダイバーシティ」と「イノベーション」をめぐる議論が、「身を開かれる」必要があらでなかった「共有」に近い、大げさに考えるというところにある。or What? (何のため

「常」に開かれた個人、開かれた組織、開かれた国

「常」に開かれた個人、開かれた組織、開かれた国

「常」に開かれた個人、開かれた組織、開かれた国

「常」に開かれた個人、開かれた組織、開かれた国

「常」に開かれた個人、開かれた組織、開かれた国

「常」に開かれた個人、開かれた組織、開かれた国

「常」に開かれた個人、開かれた組織、開かれた国

生産性研究の最前線

PART IV

ヴァージニア大学経済学部 准教授 向山 敏彦

②

筆者「Yoonsoo」によってどう変化するかを(ユンスー・リー)を実証的・理論的に分析する。実証分析に用いるデータセットは、米国製造業を対象とした論文「事業所の参入・退出行動と景気循環」では、事業所としての米国センサス局の参入・退出行動が、景気循環の局面 of Manufactures

表1 参入率と退出率

	好況	不況
参入率	8.1%	3.4%
退出率	5.8%	5.1%

表2 参入事業所と退出事業所の規模(継続事業所との比較)

	好況	不況
参入事業所	0.53	0.70
退出事業所	0.50	0.46

表3 参入事業所と退出事業所の生産性(継続事業所との比較)

	好況	不況
参入事業所	0.69	0.85
退出事業所	0.65	0.65

不況期に減少する事業所の参入

参入した事業所の数(総事業所数で割ったもの)と退出率(退出した事業所の数を総事業所数で割ったもの)を示している。好況と不況は、製造業の生産指数の成長率によって区別されている。退出率は好況時と不況時と

ansing effect of recessions)と呼ばれる。表1の結果は、不況の浄化効果はこのデータからは観察されなかったことを示している。好況と不況は、製造業の生産指数の成長率によって区別されている。退出率は好況時と不況時と

この論文ではさらに、動学的な一般均衡モデルを用いてデータと仮定すると、表2・表3のパターンも定量的に再現できることがわかった。

また、柔軟な発想であらゆる局面に対応する経営、社員や顧客などのステークホルダーにやさしさを感じさせる経営こそが持続可能な発展を生み出すことを強調する。そして、強さやさしさの根底にあるのが、「マーケティング倫理」だという。

本書では、「社会を創造する」「ロハスの経営」などをキーワードに先進的な企業事例を取り上げており、今後の企業戦略を考える上で多くの示唆に富む。(220頁、本体価格2200円)

『マーケティング倫理が企業を救う』 水尾 順一 著

著者は、規模の大小にかかわらず、独自のブランドや個性ある商品があり、社員が一体で突き進んでいく組織であれば「強い会社」になれると説く。強さ

『女性人材の活躍2014』 女性「コア人材」の育成の現状と課題」 日本生産性本部

ダイバーシティ推進センター編 性別ではなく、個々人の意欲や能力に応じての処遇や人材育成が重要になっている。とりわけ、本価格2000円)

『女性人材の活躍2014』 女性「コア人材」の育成の現状と課題」 日本生産性本部

ダイバーシティ推進センター編 性別ではなく、個々人の意欲や能力に応じての処遇や人材育成が重要になっている。とりわけ、本価格2000円)

『女性人材の活躍2014』 女性「コア人材」の育成の現状と課題」 日本生産性本部

ダイバーシティ推進センター編 性別ではなく、個々人の意欲や能力に応じての処遇や人材育成が重要になっている。とりわけ、本価格2000円)

『女性人材の活躍2014』 女性「コア人材」の育成の現状と課題」 日本生産性本部

ダイバーシティ推進センター編 性別ではなく、個々人の意欲や能力に応じての処遇や人材育成が重要になっている。とりわけ、本価格2000円)

『女性人材の活躍2014』 女性「コア人材」の育成の現状と課題」 日本生産性本部

ダイバーシティ推進センター編 性別ではなく、個々人の意欲や能力に応じての処遇や人材育成が重要になっている。とりわけ、本価格2000円)

『女性人材の活躍2014』 女性「コア人材」の育成の現状と課題」 日本生産性本部

ダイバーシティ推進センター編 性別ではなく、個々人の意欲や能力に応じての処遇や人材育成が重要になっている。とりわけ、本価格2000円)

『女性人材の活躍2014』 女性「コア人材」の育成の現状と課題」 日本生産性本部

ダイバーシティ推進センター編 性別ではなく、個々人の意欲や能力に応じての処遇や人材育成が重要になっている。とりわけ、本価格2000円)

『女性人材の活躍2014』 女性「コア人材」の育成の現状と課題」 日本生産性本部

ダイバーシティ推進センター編 性別ではなく、個々人の意欲や能力に応じての処遇や人材育成が重要になっている。とりわけ、本価格2000円)

この時期の米国の製造業において景気循環によって大きく影響されたのは退出行動よりも参入行動の方であったというのである。マクロ的に見た参入率のみならず、ミクロ的な参入事業所の特徴も好況期と不況期で大きく異なっている。理論的には、参入に関わるコストが景気循環の局面ごとにどう変化するか

労働組合の会計実務講座」 11月12日に開催 日本生産性本部

日本生産性本部は11月12日、東京・渋谷の同本部で「基礎から学ぶ労働組合の会計実務講座」を開催する。

講師は加藤篤士道・同本部主席経営コンサルタント(公認会計士)が務める。

労働組合の活動に役立つ会計実務の基礎知識を学ぶとともに、労働組合会計基準および実務で発生する会計に関する処理方法などを習得する。会計監査に関する基本についても学ぶ。

問い合わせは同本部労使関係係、電話03(3409)1121まで。

「SPRINGシンポジウム2014 in 京都」を10月30日に開催

サービス産業生産性協議会 演説する。

協議会は10月30日、京都市のキャンパスプラザ京都で「SPRINGシンポジウム2014 in 京都」を開催する。

角田秋生公文教育研究会代表取締役社長が「教育サービスのグローバル化」をテーマに基調講演を行うほか、碓井誠オピニオン代表取締役が「サービスイノベーションの新潮流と価値共創型ソリューション」をテーマに講

1189まで。

生産性出版

2015年版 生産性手帳

時間を創造する

新製品 ソーリス

新製品 エイブル

新製品 週間セパレート

商品種別 注文番号

● AS判 / 黒 540

● BS判 / 黒 541

月間タイプ 週間タイプ

2ヶ月カレンダー

商品種別 注文番号

オレンジ 165

アボカド 166

月間タイプ 日曜地まり

ペンホルダー

商品種別 注文番号

ブルー 170

茶 171

月間タイプ 週間タイプ

ペンホルダー

新製品を7種類追加し、カジュアル・ビジネスシーンに対応するさまざまなデザイン・レイアウトの手帳をご用意いたしました。2015年も生産性手帳をご愛用いただきますよう、宜しくお願い申し上げます。

著者に 聞く

(26)

『CSは女子力で決まる!』

(小川孔輔著、2014年8月、生産性出版刊)



(おがわ・こうすけ) 1951年秋田県生まれ。74年東京大学経済学部卒業。78年同大学大学院中退後、法政大学経営学部研究助手。86年同教授、2004年から現職。経済産業省(サービス産業生産性協議会WG座長)などの委員を務める。00年日本マーケティング協会を創設、2004年から現職。『しまろ』(小学館)など著書多数。

法政大学経営大学院 教授 小川 孔輔氏



「女子力」でCSとESの同時達成を

従業員満足(ES)も高い」という相関関係が感じられるようになってきた。

これを裏付けた統計データがあるわけでもないが、本書では、JCSIの調査データや、私が独自に取材した企業の中から、社員

業は顧客にも評価されるサービスを提供し、そのことが高い業績につながるという仕組みを解説した。

●タイトルの「女子力」に込められた意味は「女子力」は新語・流行語大賞になり、近年では女子学生の就活

長を維持していくためには、その解決策として「生涯現役社会の実現」がポイントになることを指摘した。

さらに、生涯現役社会を実現する上での課題として、定年退職制度の変革や年功制度の変革など雇用制度改革をあげた。また、生涯現役社会の実現の前提として能力開発の変革が急務で、付加価値生産性を高めるとともに、「短距離競走」型から「長距離競走」型へ能力開発転換が重要になると指摘した。

さらに、高齢化が世界の取組みの柏市・

にやさしい代表的な小売サービス業を7社取り上げ、従業員満足度(EES)の高い会社はCS、すなわち顧客対応に優れた会社であることを示す。つまり、従業員が働きやすい企

業は顧客にも評価されるサービスを提供し、そのことが高い業績につながるという仕組みを解説した。

●タイトルの「女子力」に込められた意味は「女子力」は新語・流行語大賞になり、近年では女子学生の就活

長を維持していくためには、その解決策として「生涯現役社会の実現」がポイントになることを指摘した。

さらに、生涯現役社会を実現する上での課題として、定年退職制度の変革や年功制度の変革など雇用制度改革をあげた。また、生涯現役社会の実現の前提として能力開発の変革が急務で、付加価値生産性を高めるとともに、「短距離競走」型から「長距離競走」型へ能力開発転換が重要になると指摘した。

さらに、高齢化が世界の取組みの柏市・

員とパート社員になる。JCSIの調査からも明らかだが、小売サービス業において顧客満足度を決めるのは、女性社員の顧客対応力と現場での対応力、すなわち「女子力」に他ならない。

●本書は「劇場アプローチ」形式で記述されているが「劇場アプローチ」形式とは米国人サービス研究者のJ・フィスク氏が提唱している記述形式で、サービス・マーケティングの枠組みの一つである。

●読者にメッセージを企業が厳しい時代を生き抜くためには、CSを高める必要があるが、その基盤となるのはESである。ESがあまりよくなくてもCSが高まることはあるが、一時的な現象

性強調。また、今後、人口減少社会を迎える日本において、特に「自能力」がこれまでに重要な役割を持つようになり、他社との違いをいかにして明確化し、差別化できるかが問われることを指摘した。

厳しい時代に企業が生き残るための戦略として、理念が徹底し、価値観が「共有・共感・共鳴」で回り、組織一体となって「共振」できるような状態になる「好循環サイクル」をつくる意義を強調した。

望月氏は外食、流通

となり、長続きしないことが多い。女性が働く場所として魅力がある企業のCSが高くなり、その結果、女子力の活用によって企業の業績が上がっていく、これが本書を一貫する考えである。そして、CSとESの同時達成こそがこれからの時代を生き抜くためのキーワードになることを指摘したい。

本書での企業事例は、経営理念はもとより、人事制度、教育・研修制度、モチベーションアップの仕組み、顧客対応の仕組みなど、数多くのヒントを盛り込んだ。本書がCSとESの同時達成に向けての一助となれば幸いである。

(談)

性強調。また、今後、人口減少社会を迎える日本において、特に「自能力」がこれまでに重要な役割を持つようになり、他社との違いをいかにして明確化し、差別化できるかが問われることを指摘した。

厳しい時代に企業が生き残るための戦略として、理念が徹底し、価値観が「共有・共感・共鳴」で回り、組織一体となって「共振」できるような状態になる「好循環サイクル」をつくる意義を強調した。

望月氏は外食、流通



労働政策研究・研修機構(JILPT)は9月25日、都内で労働政策フォーラム「高齢者の多様な働き方と社会参加の実現に向けて」企業・行政・地域の取組みを開催した(写真)。

「労働政策フォーラム」を開催

JILPT

基調講演では、「生涯現役社会の実現を目指して」をテーマに、清家篤慶應義塾長が講演した。

清家氏は、日本は高齢化の水準の高さ、高齢化の速さ、高齢化の深さの点で世界で類を見ない状況になっており、特に高齢化の速さでは、欧州などの先進国との比較で2、3倍のスピードで進んでいる現状を紹介した。日本

本労働力人口が減少していく中で、経済成

域の取り組みの柏市・



「勝ち組企業に共通する経営の仕組み」テーマに会員月例研究会

日本生産性本部は9月18日、都内で会員月

望月氏は外食、流通

望月氏は外食、流通

望月氏は外食、流通



ちょっと待って、そのコピー!

その複写、著作権に触れていませんか?

権利者の許諾なく著作物を複写することは違法です。

簡便な手続きで許諾を得られる方法があります。

権利者に代わってJRRRCが複写利用を許諾します。

近年、コンプライアンス意識が高まり、企業においてどのようにして著作権に関する意識を高め、適法な複写を推進していくかは重要な課題となっています。しかしながら、複写機器(コピー機、複合機)等が身近にあるため、無意識のうちに著作権者の権利を侵害してしまうことがあります。著作物の複写は、著作権法で定められた例外を除き、著作権者の許諾を得て行う必要があります。

詳しくは

JRRRC 検索

<http://www.jrrc.or.jp/>

指定著作権等管理事業者(文化庁長官指定)
著作権等管理事業者(登録番号第01008号)