

顧客価値創造組織を表彰



「顧客価値革新賞」を新設

分子改善・改革で生産性向上を目指す

(公財)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)は、顧客価値創造を経営の中心に据えた組織を表彰する「顧客価値革新賞」を2018年度より創設する。経営レベルを「リーダーシップ」「組織能力」など8つの視点から審査する「日本経営品質賞」に対し、「顧客市場理解」と「価値創造プロセス」にフォーカスした新たな審査プロセスを構築。「どのような価値を」「どのような顧客市場に」「どのようなプロセスで提供するか」についての独自性を分析し、表彰を行う。

新たな賞設立のねらいは、生産性向上にある。生産性向上に対する関心が高まる中、資源投入量等の削減を目指す「分母改善」の重要性に加えて、本賞は「分子改善・改革」を中心的課題として表彰する。「代替されない製品やサービス、単純な価格競争に陥らない差異化戦略」の創出を実現する企業や事業体を発掘することを目的とする。さらにその発想やプロセスを発表することにより、業界を超える波及効果を生み、産業界全体の生産性向上に貢献することをめざす。

	「顧客価値革新賞」 2018年新設	(参考)「日本経営品質賞」 1995年創設
目的	分子改善・改革による生産性向上	
表彰基準	顧客理解と価値創造を経営の中心に据えて 成果をあげている組織を表彰	組織ビジョン実現に向けて組織革新を 遂げ成果をあげている組織を表彰
申請区分	大企業	大企業／中小企業／NPO
申請準備	「ビジネス概要報告書」提出	「経営品質報告書」提出
審査	インタビュー／観察	書類審査／現地審査
備考		成熟度に応じた中間賞を設定 「経営革新推進賞」 「経営革新奨励賞」

「顧客価値革新賞」は「日本経営品質賞」とともに2018年2月より申請受付を開始し、同年11月に受賞組織を発表する予定。

【問い合わせ先】 (公財)日本生産性本部 経営品質協議会 担当:坂本
 〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 Phone 03-3511-4017
 jqa-info@jpc-net.jp http://www.jqac.com/

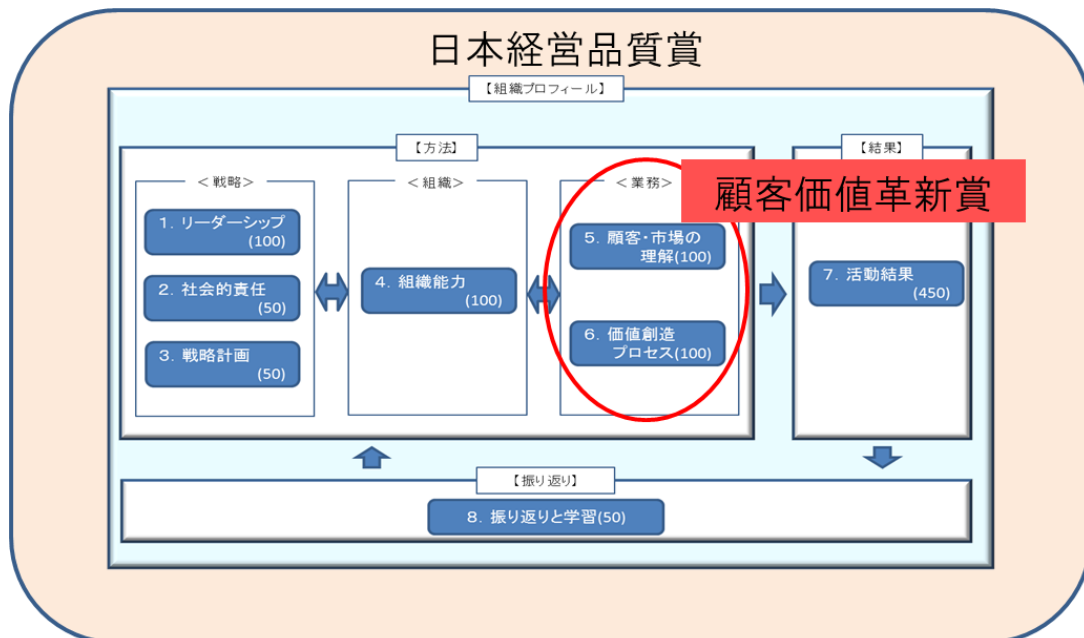
主な特徴

1. 傾聴力や仮説設定能力を強化した審査員による、インタビューと観察による審査を行う。
2. 審査範囲を焦点化する。全経営プロセスを網羅的に審査するのではなく、「顧客理解」「価値創造」を重視する。独自の顧客価値創造プロセスにより成果をあげている事業やプロジェクトを発掘し、ビジョンに紐づけ、組織能力の高さを評価・表彰する。日本経営品質賞における位置づけは、下図のとおり（図1・図2参照）。
3. 独自能力を形成する要素を特定し、革新的価値創造力の維持強化のための提言をフィードバックする。日本経営品質賞の評価レポートが、成果とプロセスの関係から強みと改善領域をフィードバックしているのに対し、顧客価値の革新性の源泉を示すことで、事業成果の卓越性の維持・強化に結びつけることを提言する。この提言は、申請側が気づかない組織能力の発掘につながることを意図して作成する。

「日本経営品質賞」と「顧客価値革新賞」の関係

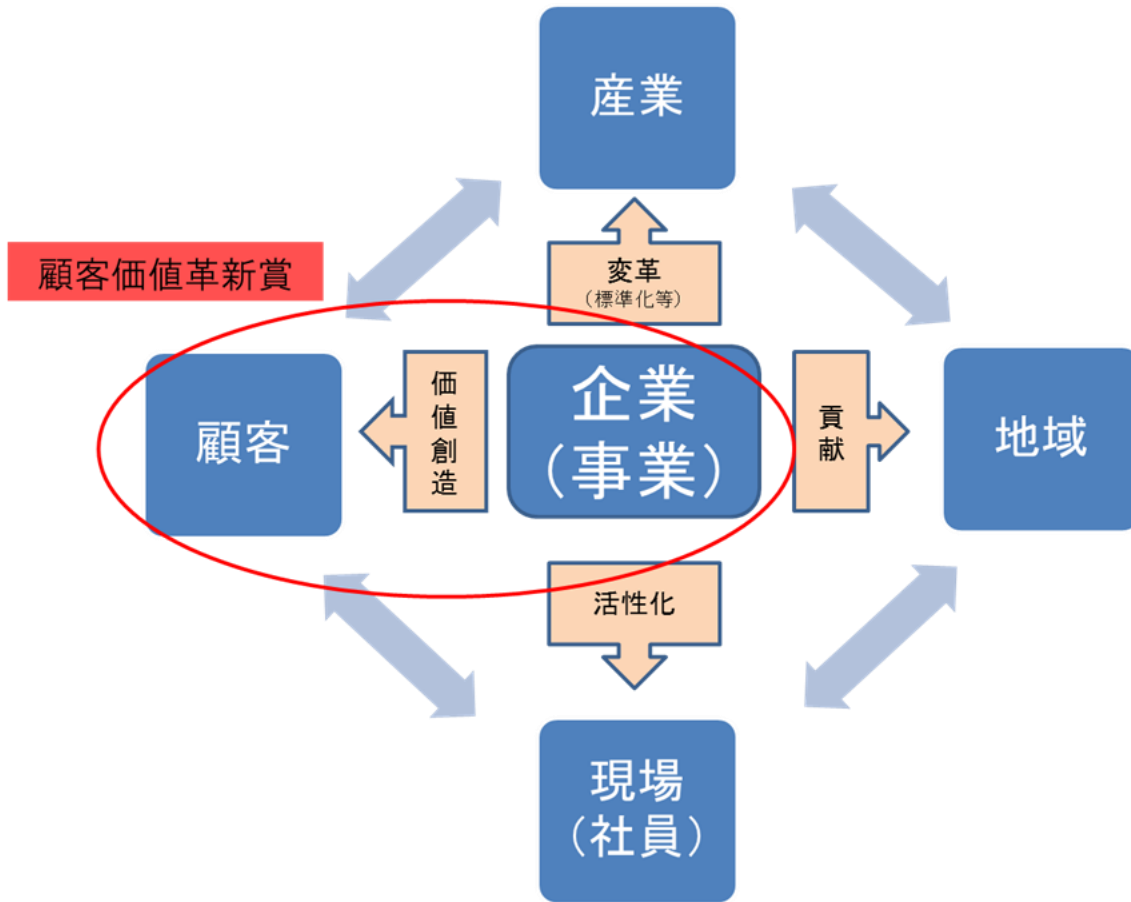
「リーダーシップ」以下全8領域を審査する方法をとる「日本経営品質賞」に対し、「顧客価値革新賞」では「顧客・市場理解」「価値創造プロセス」の2領域を対象として審査を行う。「全体」に対する「部分」ではあるが、顧客価値創造・革新を実現するために必要な「リーダーシップ」「戦略計画」「組織能力」「結果」の情報も加味し、組織能力が高レベルであることを表彰基準とする。

図1



日本経営品質賞: 理想実現に向かう現状を審査
顧客価値革新賞: 顧客価値づくりの独自性・革新性を審査

図2 事業活動の中の「顧客価値革新賞」



©日本経営品質賞委員会委員・東京大学大学院経済研究科教授 藤本隆宏(事務局一部改)／不許複製

<日本経営品質賞委員会>

氏名	組織名	役職
委員長 福川伸次	一般財団法人地球産業文化研究所	顧問
委員 飯塚悦功	東京大学	名誉教授
加賀見俊夫	株式会社 オリエンタルランド	代表取締役 会長 (兼)CEO
木川 眞	ヤマトホールディングス株式会社	代表取締役会長
関根愛子	日本公認会計士協会	会長
野中ともよ	特定非営利活動法人 ガイア・イニシアティブ	代表理事
藤本隆宏	東京大学	大学院経済学研究科教授

2018年1月現在

<スケジュール (2018年)>

2月	申請応募受付開始
3月~4月	申請説明会開催
6月	審査開始
10月	審査終了
11月	受賞組織発表
2019年2月	表彰・評価内容発表 (顧客価値経営フォーラム)

以上