



国際カンファレンス in 熊本

『米国におけるコミュニティ・エクセレンスの衝撃』

— 経営課題は社会課題、社会課題は経営課題の時代における解決策 —

- 日 時 令和5(2023)年9月21日(木)14時30分～17時15分
※14時00分開場予定
- 会 場 株式会社肥後銀行本店 2階 大会議室 (〒860-8615 熊本市中央区練兵町一番地)
※駐車場はございませんので、公共交通機関でお越しください。
- 対 象 企業・団体の経営幹部、地域金融機関や地方自治体の経営幹部・地方創生担当
責任者、その他
- 登壇者 米国コミュニティ・エクセレンス事務局長 Stephanie Norling 氏
Stephanie Norling, Executive Director, Communities of Excellence 2026
- 米国コンサルタント・ボルドリッジ専門家 Craig Anderson 氏
Craig Anderson, Strategic Advisor on Baldrige Performance Excellence
- 株式会社肥後銀行 代表取締役副頭取 山木 仁 氏
- 日本生産性本部参事
経営品質協議会事務局長／日本経営品質賞委員会事務局長 柳本 直行
- 日本生産性本部主任経営コンサルタント 黒田 和光
- 使用言語 本カンファレンスは原則として日本語にて進行致します。
※英語による講演・応答等は通訳によりご案内致します。
- 費 用 無料
- 主 催 公益財団法人日本生産性本部
- 協 力 株式会社肥後銀行

開催趣旨

①社会課題＝経営課題の時代－経営課題の解決をするためには社会課題の解決が必要－

我が国は人口減少や少子高齢化、地域経済の衰退をはじめとした“厄介な問題”に直面しています。これらの社会課題が原因となり、特に地方の企業・団体は従業員の確保や事業承継、マーケットの縮小など深刻な経営課題に直面しています。つまり、これらの経営課題を解決するためにはその根本にある社会課題の解決が必要になるのです。

②どうやったら社会課題を解決できるのか？－有効な解決手法は不明－

従来はこのような社会課題は政府が解決すべき課題として捉えられてきました。しかし、“失われた30年”が示しているように、もはや政府ではこれらの社会課題を解決できないことが明らかになっています。もちろん、個々の企業や団体だけでもこれらの社会課題の解決は困難です。そこでこれらの社会課題に対しては“ネットワーク”で解決することが有効であると言われてきました。即ち、地域に存する企業や団体、政府などの“主体”（＝アクター）がネットワークを形成し、課題に対処するという考え方です。しかし、社会課題に対してネットワークで解決するという概念は理解されても、これまで具体的な手法が明らかになっていませんでした。我が国でも個別の事例はいくつも確認できます。しかし、単に事例に留まってしまっており手法とは言えないのが現状ではないでしょうか。

③有効な解決手法－米国コミュニティ・エクセレンス－

この点、米国ではコミュニティ・エクセレンス(Communities of Excellence、以下COE)の活動が大きなムーブメントになっています。COEは日本経営品質賞の基礎にもなった「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞」(以下、MB賞)のフレームワークをコミュニティに適用して厄介な問題を解決しようとする取り組みです。COEは2017年から活動がはじまり現在までに25のコミュニティで展開されています。そして、既にいくつかのコミュニティでは成果が発現しはじめています。その証左として、2022年8月にはバイデン大統領の署名により、MB賞のカテゴリーに新たに“コミュニティ”が加わっています。

そこで、本カンファレンスでは米国でCOEを推進する唯一の組織である”Communities of Excellence 2026”の事務局長をはじめとした専門家2名をお招きし、COEとは何か、なぜ有効な手法となっているか、その要諦について明らかにします。そして、社会課題＝経営課題の時代において、地域の企業や団体はどのような役割を果たしていくべきなのか、日本経営品質賞を受賞し、地域課題の解決に挑む肥後銀行さまも交え、米国のコミュニティ・エクセレンスの成功事例を基に明らかにしていきます。

登壇者



米国コミュニティ・エクセレンス事務局長 Stephanie Norling 氏

Stephanie Norling, Executive Director, Communities of Excellence 2026

2014年よりCommunities of Excellence 2026の事務局長としてフレームワーク開発に参加するとともに、このフレームワークに基づく取り組みを支援する米国全土のコミュニティであるNational Learning Collaborativeを発足させる。現在、メンターとして参画コミュニティへの指導等も行う。



米国コンサルタント・ボルドリッジ専門家 Craig Anderson 氏

Craig Anderson, Strategic Advisor on Baldrige Performance Excellence

経営革新と卓越性の基準として世界的に評価されている「ボルドリッジ・フレームワーク」の専門家として、アジア、ヨーロッパなど60カ国以上で20年以上に渡る豊富な支援実績を有する。企業、政府機関、非営利団体が持続的に優れた業績を達成できるよう、マネジメントとアカウンタビリティ・システムを最適化するための支援を行う。



肥後銀行代表取締役副頭取 山木 仁 氏

営業店支店長、本部部長を経て2019年4月代表取締役副頭取就任。2019年の日本経営品質賞受賞時に経営トップの一人として肥後銀行の経営品質活動を牽引。受賞後も他県での講演や熊本商工会議所副会頭として地域での経営品質の普及啓発を精力的に行う。



日本生産性本部参事 経営品質協議会事務局長／日本経営品質賞委員会事務局長 柳本 直行

1993年大手企業100社と研究会を立ち上げ、米国マルコムボルドリッジ国家品質賞を研究、日本生産性本部に95年「日本経営品質賞」、96年「経営品質協議会」を創設。人材育成、第三者評価プログラムを開発、推進。その後各地の経営品質賞・協議会創設を推進。2006年医療機関、2010年介護施設への活動を展開。現在、日本経営品質賞判定委員、全国経営品質協議会委員を兼任。2001年の創設からグローバルネットワークGEC(Global Excellence Council)の日本メンバー。



日本生産性本部主任経営コンサルタント 黒田 和光

日本経営品質賞アセッサー、経営デザイン認証審査員、グローバル診断士倶楽部幹事

6年間の米国駐在をはじめ、30カ国以上・30年以上にわたりグローバルでの経営開発・コンサルティングのプロジェクトを主宰。米国駐在事務所長代理として、マルコムボルドリッジプログラムを主催する米国国立標準技術研究所(NIST)の諸事業にも参加。経営品質の国際ネットワークであるGECの日本代表補佐を務める。現在は、グローバルでの経営開発事業、海外法人の支援、日本企業のグローバル化支援のほか、中小企業診断士養成課程指導員、中小企業診断士認定更新研修講師等も行う。

イントロダクション

『“失われた30年”と経営課題、社会課題』

日本生産性本部 参事／経営品質協議会 事務局長／日本経営品質賞委員会 事務局長
柳本 直行

14:30-14:45

“失われた30年”の間に経営課題は変容し、もはや一企業だけでは解決の難しい課題が増えてきています。このような時代では原因となる社会課題を解決しなければ、経営課題の解決が難しくなります。このような時代において、企業は社会課題をどのようにとらえたらよいのか、我が国で経営品質向上活動を創設し、多くの企業で推進してきた柳本氏からお話を頂きます。

基調講演

『米国におけるコミュニティ・エクセレンスの展開』

～社会課題＝経営課題を解決する有効なフレームワーク～

米国コミュニティ・エクセレンス 事務局長 Stephanie Norling 氏

14:45-15:25

COEは昨年8月に連邦の法改正に至るなど、米国において社会課題の有効な解決手法となっています。そこで、米国でCOEを推進する唯一の組織であるCommunities of Excellence 2026の事務局長であり、数々のコミュニティの取り組みに関わったNorling氏からCOEの考え方とその有効性についてお話を頂きます。

休憩・質疑受付

講演

『コミュニティとマネジメント～ボルドリッジ・フレームワークの視点から～』

米国コンサルタント・ボルドリッジ専門家 Craig Anderson 氏

15:35-16:05

COEは日本経営品質賞の基礎にもなった米国の「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞」のフレームワークに基づいています。即ち、企業のマネジメントの考え方をコミュニティ(地域)に適用する手法となっています。組織とは異なるコミュニティへのマネジメントの手法の適用をどのように考えたらよいのか、ボルドリッジの専門家である民間企業のボルドリッジの取り組みにも造詣が深いAnderson氏からお話を頂きます。

講演

『社会課題＝経営課題と地域の企業の役割～地域金融機関の視点から～』

肥後銀行 代表取締役副頭取 山木 仁 氏

16:05-16:25

我が国は深刻な人口減少に直面しています。この課題に対応すべく、「地方創生」が国の政策となって約10年が経過し、地方では地方自治体を中心に様々な取り組みが行われてきました。このようないわゆる社会課題は地域の企業や団体にとってもはや経営課題となっています。社会課題＝経営課題の解決のために地域の企業はどのような役割を果たしたらよいのか、日本版MB賞である日本経営品質賞受賞組織である肥後銀行さまから地域金融機関の視点でお話を頂きます。

休憩・質疑受付

パネルディスカッション

『地域の企業・団体は社会課題にどうコミットすべきか～COEと成功要因～』

パネリスト: Stephanie Norling氏 Craig Anderson氏 山木 仁氏 柳本直行

16:35-17:15

モデレーター: 日本生産性本部 主任経営コンサルタント 黒田 和光

米国におけるCOEの成功事例では、地域の企業や団体が“バックボーン”(中核)となっています。地域の企業は社会課題にどのようにコミットすべきなのか、Norling氏、Anderson氏、山本氏、柳本氏をパネリストに迎え、米国のCOEのケースから明らかにしていきます。

17:15

閉会

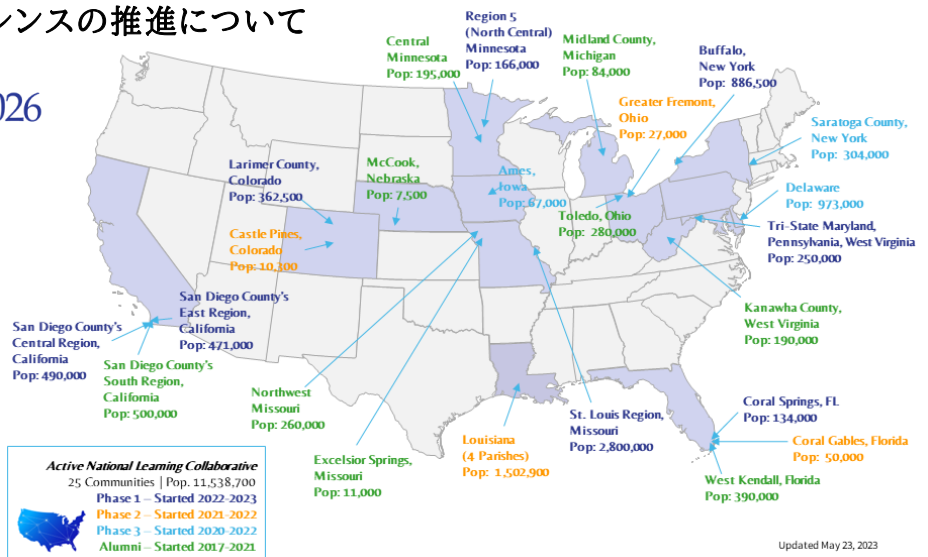
※やむを得ない事情により、上記の内容は変更になる可能性があります。あらかじめご了承ください。

米国におけるコミュニティ・エクセレンスの推進について

communities of excellence 2026

米国でのCOEの推進機関であるCommunities of Excellence 2026(COE2026)は非営利団体であり、地域コミュニティの教育・訓練のほか、成果や課題、ベストプラクティス等を共有し、それぞれの取組から相互学習を行う機会を提供しています。

米国では2023年までに25の地域コミュニティにおいてCOEの取組が実践されています。



株式会社肥後銀行における経営品質向上に向けた取り組みについて

株式会社肥後銀行は、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、2019年度に銀行業界で初めて日本経営品質賞を受賞しました。

日本経営品質賞委員会は肥後銀行の表彰理由として、「高い価値創造を実現する体系的組織変革と人づくり」、「経営品質フレームを内部振り返りと本業に活用」、「金融サービス・非金融サービスを通じた社会貢献活動」、「組織全体の一体化による風土変革」等を挙げています。



肥後銀行本店

日本経営品質賞(Japan Quality Award)について

日本経営品質賞は、我が国の企業・組織への経営品質向上の考え方と活動を普及・推進するために1995年に創設されました。創設の中心となったのは、1990年代から「顧客満足」に関する研究・実践を進めていた大手企業を中心とする有志企業20社と、(財)社会経済生産性本部(現:公益財団法人日本生産性本部)です。

日本経営品質賞は、米国企業の競争力復活の原動力のひとつとなった「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞」の考え方を範として取り入れており、以来、25年にわたり、変革のモデルとするにふさわしい組織を表彰してきました。



マルコム・ボルドリッジ国家品質賞(Malcolm Baldrige National Quality Award)について

1980年代、国際競争力の低下に直面した米国では、米国内の産業組織の育成・強化を図るべく、1998年に米国連邦政府による国家表彰制度として「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞」を創設しました。この表彰制度は、特定の製品やサービスを表彰対象とするのではなく、受賞には製品やサービスの提供における全体的なパフォーマンスが継続的に改善されるしくみや、顧客とステークホルダーに応え、満足させるためのアプローチのしくみを備えることが求められます。

これまで多くの民間企業とともに4つの米国の地方政府が受賞しています。2022年には製造業、サービス業、中小企業、教育、ヘルスケア、非営利団体に加え、受賞申請の新たなカテゴリーとして「コミュニティ」が認定されました。

組織のパフォーマンスの卓越性を評価するため、表彰の基準として独自のフレームワークが用いられ、COEの推進においては、上記のMB賞のフレームワークを地域コミュニティに合致する内容に応用したフレームワーク(The Communities of Excellence Framework)が用いられています。

公益財団法人日本生産性本部(Japan Productivity Center)について

日本生産性本部は、1955(昭和30)年、我が国産業の生産性運動の中核組織として、「生産性向上対策について」の閣議決定に基づき設立された民間団体で、戦後の日本経済の復興や高度経済成長の実現に寄与してきました。経済界、労働界、学識者の三者構成により、「生産性運動三原則」(①雇用の維持・拡大、②労使の協力と協議、③成果の公正な分配)を柱に生産性運動を推進、生産性向上に資する調査・研究・政策提言や研修・セミナーによる人材育成、コンサルティングなどを通じて、生活の質の向上や社会経済システムの課題解決をめざしています。

お申込み・会場について

1. お申込み方法

ウェブサイト(<https://www.jpc-net.jp/seminar/detail/006520.html>)よりお申込みを承ります。先着順にて受付いたします。

右記のQRコードからもアクセスいただけます。
※日本生産性本部ウェブページ内に飛びます。



2. ご参加案内

本カンファレンスの参加費は無料です。ご参加にあたっては、必ず事前にお申込みをお願い致します。開催1週間前を目途に、メールにて開催のご案内をお送り致します。

個人情報取り扱いについて

「公益財団法人日本生産性本部」では、皆様の個人情報を以下のように取り扱います。下記の内容をご確認の上、ご同意くださいますようお願い申し上げます。
なお、同意いただいた後でも個別に不同意の表明をすることが可能です。

- 利用目的
・本カンファレンスに関する資料作成、連絡、事前資料等の配布、開催当日での使用
・当本部が主催・実施する各事業におけるイベント・カンファレンスの開催情報のご案内
以上の目的以外で個人情報を利用する場合、ご本人に個別理由を説明し同意を得た上で行うものといたします。
- 法令に基づく場合などを除き、個人情報を第三者に提供することはありません。ただし、当日講師等の関係者に限り名簿等を配布させていただきます。
- 本カンファレンスの運営にあたり、業務の一部を外部に委託しております。委託先に対しては、参加者へのサービスに必要な個人情報だけを委託します。
- 当該個人情報に関しては、共同利用は致しません。
- 本カンファレンスでは一部撮影を行います。得られた情報や撮影した画像は、当本部の広報宣伝活動に使用する場合があります。
- 個人情報について、ご本人による開示請求・訂正・削除・利用停止等を求めることが可能です。その際は、以下までご連絡ください。

公益財団法人日本生産性本部(顧客価値創造センター、担当:吉田):03-3511-4013

7.個人情報保護管理者 公益財団法人日本生産性本部 総務部長



※駐車場はございませんので、公共交通機関でお越しください。

お問い合わせ先 公益財団法人日本生産性本部 顧客価値創造センター(担当:齋藤・古田・田中)

〒102-8643 東京都千代田区平河町2-13-12 MAIL:public@jpc-net.jp Tel:03-3511-4013

※当本部ではテレワークを実施しております。メールでのお問い合わせを頂くとよりスムーズなご対応が可能です。