





|   |  |
|---|--|
|  <p style="text-align: center; background-color: #000080; color: white; padding: 5px;"><b>中小企業の生き残り作戦！</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p style="text-align: center;"><b>顧客満足と<br/>ISO9001の文書、教育のポイント</b></p> <p style="text-align: center;"><b>IME定期セミナー</b></p> <p style="text-align: center;">2010年11月19日(金)18:30～</p> <p style="text-align: center;">株式会社IMEコンサルティング<br/>代表取締役 立居場誠治</p>  | <h3 style="text-align: center;">定期経営セミナー開催要領</h3> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>場所</b><br/>- 大田区産業プラザ(Pio) 蒲田</li> <li>● <b>時間帯</b><br/>- 平日版：11/19, 12/10, 1/21 18:30から2時間程度<br/>- 土曜版：12/18、13:30～16:30 (3時間程度)</li> <li>● <b>テーマ</b><br/>- 企業経営関連のテーマを時期と希望により選定する</li> <li>● <b>集客</b><br/>- 同期やお仲間の勧誘など、ご協力をお願いしたい</li> </ul> |
|---|--|

### 1. ISO9001 について

認証取得された企業のお悩み

ISOでマネジメントシステムを規格にした意味

第三者認証の意味・・・顧客満足

### 2. 経営システム組織管理システム


ISO9001では、  
誰の責任で、何をするのか

- トップマネジメントの責任で、顧客満足を得ることで、継続企業を実現する。


顧客満足？

### 3. 文書作成と教育の関係

**文書と教育は・・・トレードオフの関係**

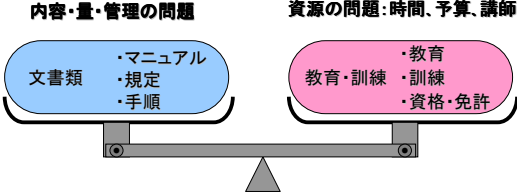


文書と教育を  
充実させなければ  
ならない！



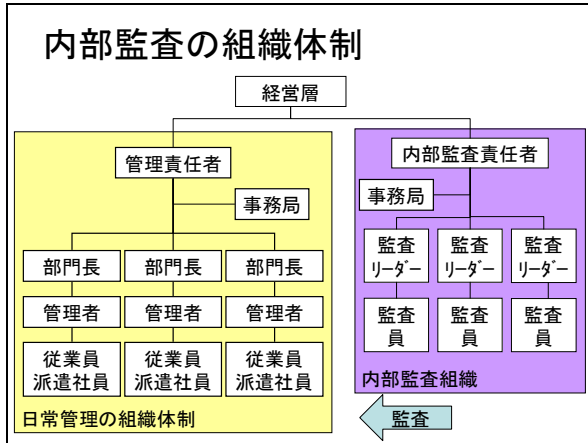
文書の充実・・・  
どの程度？  
教育は予算が・・・

|  |  |
|--|--|
| <p><b>内容・量・管理の問題</b></p> <p>文書類</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・マニュアル</li> <li>・規定</li> <li>・手順</li> </ul> | <p><b>資源の問題：時間、予算、講師</b></p> <p>教育・訓練</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教育</li> <li>・訓練</li> <li>・資格・免許</li> </ul> |
|--|--|



4. 有効活用の注意点

内部監査の充実



現象と原因の対処の違い

5. ISO9001 の次の一手

ナレッジマネジメント

**KM : ナレッジマネジメント**

- 知識、技術を 会社で管理し 共有する仕組み。
- ナレッジとは「知」のことで、組織やお客様にとって「価値のある知的情報」をいう。
  - ナレッジマネジメント (Knowledge management: 知識やスキルの共有)は、
  - 優秀な営業担当者のノウハウや熟練技術者の知識・技能・スキルなどの知的資産を
  - 「収集・蓄積する仕組み」「整理し管理して共有する仕組み」「利用して新しい価値を創造する力に変える仕組み」を整備して、
  - 経営効率を向上させるナレッジ情報の管理と利用の体系的アプローチである。

エンパワーメント

**エンパワーメント**  
(Empowerment: 権限委譲拡大)

- 「エンパワーメント(empowerment)」のスペルの構成は、「em + power + ment」で「パワーのある状態にする」という意味である。
- エンパワーメントの言葉と概念は政治、企業、教育業界など、さまざまな場所で使用されている。
- 企業経営におけるエンパワーメントは、上司と部下の間で権限のシェアを行う、権限委譲拡大の形態である。

次回予告

12月10日(金) 18:30~20:30 大田区産業プラザ(Pio) F会議室  
テーマ「中小企業の環境対策およびISO14001のポイント」

12月18日(土) 13:30~16:30 大田区産業プラザ(Pio) D会議室  
テーマ「一社に一品、オリジナル新製品の開発方法」

1月21日(金) 18:30~20:30 大田区産業プラザ(Pio) F会議室  
テーマ「未定」