

楽天コミュニケーションズにおける顧客価値経営の実践

～推進リーダーが語るQuality Journeyの軌跡～

経営品質向上活動は、「自らの経営を自らが振り返ることで気づきを高め、目指す価値実現に向けた経営の変革を支援する」もので、特定の手法・手法が存在するわけではありません。組織として目指すべき姿に向かってどのような考え方で革新していくのか、組織内で対話を持ち、選択し、共有していくか、という考え方の枠組みを提供するものです。

本セミナーは、日本経営品質賞を受賞された楽天コミュニケーションズ様の取り組みから学ぼうとするものですが、楽天コミュニケーションズ様の取り組みそのものを真似るのではなく、その活動に至った考え方や組織の在り方などをくみ取っていただき、参加者それぞれの組織にあった活動を模索するヒントにさせていただきたく存じます。

経営品質向上活動にご関心のある経営幹部ならびにスタッフはもとより、日頃、経営革新や組織革新に腐心されている企業や組織のトップ、推進者にとって大いに参考に資すると存じます。皆様のご参加をお待ちしております。

日時

2025年6月18日(水) 13:30～15:30

参加対象

- ・顧客価値向上、組織変革等(経営品質向上)にご関心がある経営幹部、スタッフ
- ・経営品質向上活動導入に関してご関心がある経営者、経営幹部、管理者
- ・経営企画、経営革新、組織革新ご担当の方々

開催方式

オンライン講演(ZOOMミーティング形式)

参加費

四国経営品質協議会 会員 無料
四国生産性本部 会員 無料※

※ただし2名様まで。

以降は1名様につき11,000円頂戴いたします。

上記以外 1名様につき11,000円 (税込)

講師

楽天コミュニケーションズ株式会社
〈2021年度日本経営品質賞受賞〉

エンployー・エクスペリエンス部 部長
中丸 博禎 氏

セミナー内容

同社の前身であるフュージョン・コミュニケーションズは、楽天グループ傘下に入るまでは事業黒字化の目的が立っておらず、2007年に傘下に入った後は財務体質改善を最優先する経営方針で黒字化を実現した一方、売上は減少し、理念・目標の共有や会社としての一体感が薄く、社員のモチベーションも高い水準とは言えなかった。

2015年に同社が目指すべき独自性として“社徳”を掲げ、“お客様の魂を揺さぶる”活動を実践する“人財共育”を全社員にはたらきかけた。2016年からは社員の一体化促進と経営ビジョンの浸透を図るため、独自の経営品質向上プログラム「Quality Journey」を開始した。「コスト優先」から「お客様と社会にとって価値あるサービス提供」への方針転換と、「社員は人財」というコンセプトのもと、積極的な人財投資を行い、サービスオペレーションやシステム、ネットワーク安定化による顧客満足度向上に努めてきた。こうした活動を通じて、技術者気質が強かった組織に「顧客視点」の考え方が浸透し、組織の一体感と顧客志向が醸成されてきた。

具体的な活動として、経営の透明化を図るために全社員参加による「締め会」の実施や、社員一人ひとりがキャリアビジョンを描き、主体的に行動できるようにマネージャーがサポートする「1on1ミーティング」、さらには「スキップ1on1ミーティング」と称した階層を飛び越えたコミュニケーションも活発に行われている。同社が活動を通じて大切にしてきたことは「フィードバックループ」「腹落ち」「ネガティブ意見にも大事にする」であり、これらに共通しているのが「対話の徹底」であった。同社がどのように対話を徹底しながら活動を推進してきたのか、「Quality Journey」開始時からのリーダーである中丸氏からご紹介いただく。

企業・講師紹介

楽天コミュニケーションズ株式会社

エンプロイヤー・エクスペリエンス部 部長

なかまる ひろよし
中丸 博禎 氏

〈楽天コミュニケーションズ株式会社〉
所在地：東京都世田谷区 設立：2000年 業種：電気通信事業 従業員数：245名
代表者：代表取締役社長 COO 金子 昌義

〈講師紹介〉
2013年4月 楽天コミュニケーションズ株式会社 入社
2016年より同社独自の経営品質向上プログラムである「Quality Journey」をリーダーとして推進
2017年 経営品質協議会認定セルフアセッサーを取得

ご依頼事項・受講ポリシー

ご依頼事項

- ◆受講にあたっては、**マイク・Webカメラ付きPCをご用意ください。**
- ◆**セキュリティが高く、安定した通信環境をご用意の上、ご受講ください。**
 - ※セミナーに集中でき、第三者に情報が漏れない場所で、受講してください。
 - ※マイク・Webカメラ付きパソコンをご用意いただくとともに、イヤホン(ヘッドセット)のご利用をお勧めします。また、音声や画像は、参加者の皆さままでご調整ください。
- ◆受講用URLは、**セミナー開催日の2営業日前までに**、連絡担当者の方へEメールで送信いたしますので、参加者の皆さまにお知らせください。
- ◆**本セミナーでは、Zoom(オンライン配信ツール)を利用し開催いたします。あらかじめZoomアプリをインストールのうえご参加ください。**

WEBブラウザ(chrome)からもご参加いただけますが、一部機能が制限され、また、ブラウザの種類により視聴できない場合がありますので、Zoomより推奨されていますchromeをご利用ください。

※受講予定の環境でZoomをご利用いただけるか、下記テストページにて事前にご確認ください。

<接続テスト用URL> <https://zoom.us/test>

オンライン 受講ポリシー

- ・参加者としてご登録いただいた方以外が講演を視聴されることや、講演の録音・録画、SNSなどへの掲載を固くお断りいたします。また、セミナーで使用する資料・電子ファイル記載事項の無断転載は禁止します。
- ・当方に起因しないシステムトラブルまたは、参加者の皆さまがご利用の機器のトラブルにより、音声や画像に乱れが生じた場合などについては、再送信や参加費の返金はいたしかねますので、あらかじめご了承ください。
- ・お申込者もしくは代理参加以外の参加はご遠慮願います。
(オンラインの場合、受講用URL等は参加されるご本人のみ有効です。第三者への転送はご遠慮ください。)
- ・本注意事項については、代理参加となった場合は、代理参加者に自動的に適用されます。

申込要領

お申し込み 方法

当本部ホームページ(<https://www.spc21.jp/>)よりお申し込みください。
参加者の変更、キャンセルも同様です。

参加費の お支払い 方法

セミナー終了後、連絡担当者様宛に請求書を郵送いたしますので、四国生産性本部の指定口座へお振り込みをお願いいたします。
なお、恐れ入りますが、振込手数料は貴社にてご負担願います。

お申し込み 期限

2025年 6月 13日(金)

お申し込み お問い合わせ先

四国生産性本部
四国経営品質協議会 事務局
(担当：近藤、太田、篠原、古市)
〒760-0033 高松市丸の内2番5号(ヨンデンビル)
TEL(087)887-6404 FAX(087)851-4270
HP：<https://www.spc21.jp/>
E-mail：toiawase@spc21.jp

<個人情報の取り扱いについて>

- 参加申込によりご提示いただきました個人情報は、当本部の個人情報保護方針に基づき、安全に管理し、保護の徹底に努めます。
なお、当本部個人情報保護方針の内容については、当本部ホームページ (<https://www.spc21.jp/>) をご参照願います。
参加されるご本人、申込責任者の皆様におかれましては、内容をご確認・ご理解の上、お申込みいただきますようお願いいたします。
- 個人情報は、本セミナーに関する参加者名簿等の作成ならびに当本部が主催・実施するサービスのご提供や事業のご案内のために利用させていただきます。但し、法令に基づく場合などを除き、第三者に開示、提供することはありません。
- 個人情報の開示、訂正、削除については、総務広報部個人情報保護担当窓口 (TEL 087-887-0512) までお問い合わせください。