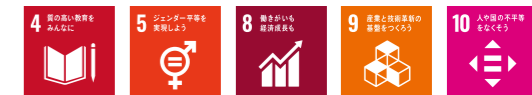


# TQMを根底に据えた人づくり



トータル フォリティア マネジメント  
 当社はTQM (Total Quality Management : 総合的品質管理) を経営の根幹に据え、生産性、働きがいのある職場環境を整え、お客様の満足の実現に向けて継続的な改善を続けています。

## TQMを基盤とする人づくり

TQM (Total Quality Management : 総合的品質管理) は様々な「課題」に対してPDCAを回すことで、事業活動の品質を向上させる取り組みのことで、アクシアル リテイリングではこのTQMを「お客様のご満足を目的とした全員参加の組織的継続的な経営活動」と定義し、経営の根幹に据えて取り組んでいます。

TQMは職場・担当業務で活動単位を構成しますが、各活動単位は年度経営方針およびそれに紐づく部署方針に沿って活動テーマを選定し、週単位で行われるウィークリーマネジメントを通じてPDCAを回し継続的に品質を改善します。

アクシアル リテイリングでは、このTQMをベースにしたウィークリーマネジメントを通じて「人づくり」を目指しています。

### TQMの基本的な手法



### PDCA基本構造



#### QCサークル 石川馨賞奨励賞受賞

フレッセイ 有馬店 惣菜部門「ひなたサークル」

テーマ：手焼き焼きまんじゅうの製造不良個数を削減しよう

2023年5月に、QCサークル石川馨賞授賞式が北海道で開催され、「石川馨賞奨励賞」を受賞しました。石川馨賞を含めて当グループで8回目の受賞となります。



#### 日本品質奨励賞

2020年、当社は小売業では初めて一般財団法人日本科学技術連盟様による「日本品質奨励賞 TQM奨励賞」を受賞しました。

これは「トップ・経営層のリーダーシップにより事業とTQMが密接に結びついていること、改善活動が組織のDNAとして定着していることなどによって大きな成果を創出していること」が受賞理由です。



## 人材育成

### 全社研修

当社グループではイノベーションを創造し続けられるスペシャリスト集団を目指し、人事戦略の柱として「専門性の追求」「多様性の確保」「成長の実感」を掲げ、人材育成、ダイバーシティそして社内環境整備に取り組んでいます。

人材育成については大きく右の取り組みを実施しています。

- 階層別教育
- ジョブローテーションによる配置教育
- 科学的手法の教育 (計数・IE手法・ISM等)
- 感性を養う教育 (アイデア発想道場等)
- 資格取得の推奨

### TQMを推進するための教育

TQMを実践するには、様々な手法についての知識が必要です。その知識の習得のためには教育が大切です。

当社では、TQM関連だけで右のような教育プログラムを組んでおり、昨年はTQM関連の研修だけで87回開催されており、のべ1,435人が参加しています。

- 各種手法
- 統計分析
- 発表技術
- QCサークル運営
- QC検定講座

### 感性・「おいしさ」を磨くための制度

お客様への感性に訴えかける力を養成したり、「おいしさ」を究めるための制度を整えています。

#### ●「美食の旅」支援制度

国内・海外問わず、休日を利用しておいしい食に触れる旅に出かけ、美食体験レポートを提出することで、飲食代について一部補助する自己啓発支援制度。

#### ●スペシャリスト認定試験

グループビジョン実現に向けた本格的なチェーンストアを分業できるスペシャリスト育成を目的とした認定試験制度。(筆記試験、オムライス検定、レポート、面接)

#### ●アイデア発想道場

長岡技術科学大学アイデア開発道場長の改田哲也教授の指導のもと、創造的でイノベティブな発想力を習得する研修。これまで社内幹部60名が受講しました。



カゴメ(株)様監修のオムライス検定

## アサーションの取り組み

当社グループでは「明るく、闊達、イキイキ」と働ける企業風土を醸成するため、アサーションの取り組みを推進しています。おせっかいと思われるかもしれないけども遠慮せずに指摘する、そして指摘された方はそれに感謝するという文化をつくること、組織・職場の雰囲気明るくし、新しい価値創造を生み出す原動力になると考えています。

このアサーションをしやすい職場環境を醸成するために、「ピースサインあいさつ」と「Goodサイン」を励行しています。とてもシンプルなことですが、このようなボディランゲージの積み重ねが、人間らしくイキイキと働きやすい職場につながると考えています。



#### ピースサインあいさつ

相手の目を見ながら、笑顔でピースサイン。



#### Goodサイン

職場で何か良い仕事をしたときに、指で「良いね」を示す。



#### アサーション

組織や職場をより良いものにするために、お互いを尊重しながらも、素直に自分の意見を伝えるコミュニケーション。