



株式会社マネジメントセンター

〒310-0844 茨城県水戸市住吉町 68-1 NEW108-202

TEL029-246-4671 FAX029-246-4672

URL:<http://www.isommc.com/>



編集責任者  
松本幸雄

『会社の業績向上のポイントは、三つです。マネジメントシステム、社員教育、経営戦略  
この三点に的を絞って、会社と社員の長所をどんどん伸ばすと、きっと素晴らしい会社になります!』

## 経営戦略シリーズ3

### 「3C+ による分析」

#### (1) 3C+ とは

前回の分析ではSWOT(スウォト)分析について述べました。それと同様に重要な経営分析手法に3Cがあります。3Cとは、すなわち CUSTOMER(顧客) COMPANY(自社) COMPETITOR(競合他社)の三つのCで始まる要因です。また、+ とは、以上にCHANNEL(販売経路)やCO-OPERATOR(協力企業)のCで始まる要因の事です。

#### (2) CUSTOMER(顧客)

最初に顧客について調べます。どの企業でも顧客の存在があって初めて給料をもらえる最も重要な存在です。しかし、企業で働いている人に、毎日その最も大切な顧客の「満足度・不満度」について、理解している社員がどの程度いるのでしょうか。ひたちなか市のA社では、顧客アンケートで顧客が納期について重視していることを把握してから、今までの納期を半分に作る仕組みを作りました。それで、顧客から必要な会社として評価され、価格競争から逃れて高収益を上げています。

#### (3) COMPANY(自社)

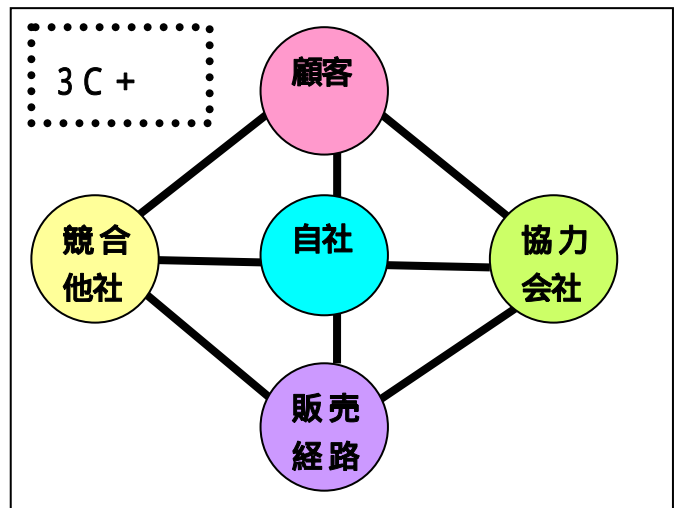
次に、自社についても述べます。前回のSWOT分析でできた強み・弱みを中心に組織構造や財務力、人材力、営業力、技術力などについて分析を行います。特に、人材力については重要ですから、社員の働く意欲や業務遂行能力などについては、しっかりと分析・対策することが有効です。

その結果、必要な教育を実施することが業績アップに大きく貢献することができます。

#### (4) COMPETITOR(競合他社)

「敵を知り己を知れば百戦危うからず」といいますが、意外と知っているようで知らないのが競合他社の

状況です。他社の経営戦略と経営手法には自社でも



参考になるヒントが多く含まれています。ぜひ、その情報収集と分析を定期的に行うことをお勧めします。

#### (5) CHANNEL(販売経路)

企業の原動力は、営業力です。その営業力を決めるのはどのような販売経路をもつかにかかっています。複数の有力な販売経路を持つことが、効果的です。偏った経路だけに頼っていると、その経路が不況などに陥った時に、甚大な被害を被ってしまいます。県西のB社では、60%を占める取引先の倒産で、連鎖倒産の危機に陥りましたが、社長以下努力して一年間で5社の異なる業界の有力な販路開拓に成功して、安定した経営を達成しました。

#### (6) 協力会社

自社だけでなく、協力会社の協力をどれだけ引き出すかが、業績の大きなポイントです。そのためには、高圧的態度で接するより、常に信頼・感謝の気持ちで少しでも早く支払いをして、コストを削減するより適切な報酬で、レベルの高い仕事を要望する方が効果的です。一度協力会社への方針内容を、検討されてはいかがでしょうか。

# マネジメントシステムの Q&A

# A

## 環境ISOでの『CSR』実践

「企業の社会的責任」(Corporate Social Responsibility : CSR)とは、企業が事業活動を行う中で、法令を守るなどの社会的公正さや、環境への配慮を通じて利害関係者に対して責任ある行動をとるという考え方です。利害関係者とは、消費者、取引先、地域社会、株主、従業員などです。これらの考え方は、ISO14001(環境ISO)の規格の中に盛り込まれており、企業規模の大小に関係なく「社会的責任」を果たす活動が実践できます。

### 【ISO14001 規格の例】

- ・ 環境方針では、法令の順守、汚染の予防を宣言
- ・ 環境法令などを順守しているかの評価を実施

### 中小企業の社会的責任とは

最近、大手企業の不祥事が相次ぎ、社会的責任が問われていますが、「社会的責任」とは、具体的に何をさしているのでしょうか。

また、私たち中小企業では、どのように取り組んでいけばよいのでしょうか。

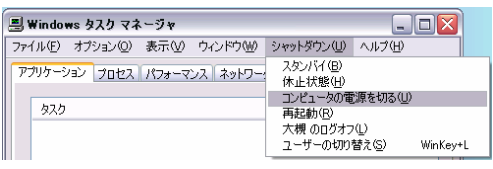
## 知って得する！パソコンマメ知識

### 【第2回 ハングアップにはこう対応しよう！】

パソコンを使っていると、たまに画面が固まって、ウンともスンとも言わなくなることがあります。この状態のことを、「フリーズした」または「ハングアップした」と言います。

こうなってしまうと、「パソコンが壊れた！」と慌ててしまいがちですが、動かないからと電源をプッチンしてしまうと、本当にパソコンを壊してしまうかもしれません。正しい対応方法を覚えて、安全に復旧させましょう！

このコーナーでは、今や仕事には無くてはならないパソコンを、上手に活用するための情報をご提供します。

手順1	手順2	手順3	手順4
キーボードの [Num Lock] ボタンを何度か押してみます。キーボード上にある Num Lock のランプが点いたり消えたりすれば、OS が生きている証拠なので、手順2に進みます。	キーボードの [Ctrl] キーと [Alt] キーを押しながら [Del] キーを押します。すると、「Window タスクマネージャー」画面が表示されるので、手順3に進みます。	<b>[シャットダウン] [コンピュータの電源を切る]の順にクリック</b> すると、安全にパソコンの電源を切ることが出来ます。	何も反応しない場合は <b>最終手段</b> で、パソコンの電源ボタンを押して、強制的に電源を切ります。この時、電源が切れたと思っても、 <b>5秒程度は電源ボタンを押したまま</b> にしておいてください。そうしないと、最悪の場合、中身のデータが壊れてしまい、次からパソコンが起動しなくなります。
		 <p>この操作でも電源が切れない場合は、手順4に進みます。OSにより画面が異なります。</p>	

~~新たな内部監査員の育成や、内部監査の活性化に一役買います！~~

## 『ISO内部監査員養成講座』を開催しました！

今回は、茨城県のかつば市で7月上旬に開催しました。6社14名の方の参加で、和気あいの雰囲気の中で、ISO9001の内部監査について学びました。

受講者の方からは、「学んだことを実践して行きたい」などの感想が寄せられました。



グループ討議の様様です



討議した結果を発表しています

### ㈱マネジメントセンターの業務内容

ISO9001 (品質マネジメントシステム) ISO14001 (環境マネジメントシステム)

ISO27001 (情報セキュリティマネジメントシステム) ISO22000 (食品安全マネジメントシステム)

プライバシーマーク (個人情報保護マネジメントシステム) 社員教育研修 (幹部社員教育) 経営戦略