

# 7Sの視点からの「道の駅」の活性化策

区 分		内容・要素	現状と課題	指標（活動指標、成果指標）	改善・向上策	具体的アクション
ハードの3S	戦略 Strategy	戦略の策定と共有など	現状の延長のような計画	経営戦略の策定と共有（従業員の経営戦略理解度）	魅力的かつ特色ある商品がある道の駅の実現	地元の魅力的な商品確保のため全社的な取り組みを進める
	システム・制度 System	マネジメントシステム、人材育成システム、生産システムなど	ありきたりの商品が多い 小集団による改善活動が行われていない	組織図と組織別人員 顧客からの商品に関する苦情件数	マネジメント体制・システムの見直し 魅力的な商品の品揃え	強力な経営活動推進のための組織体制づくりと適材の配置
	組織構造 Structure	体制、組織の構成と細部組織別の機能 ライン、スタッフ関係	常駐していない駅長等 担当者が休むとパンの製造が中止となる	経営階層別人員（割合） ライン、スタッフ別人員	組織、体制の見直し	取締役会等とマネジメント層の体制・役割の再構築に向けた活動の実施
ソフトの4S	共有の価値観・理念 Shared Value	従業員が共通認識している価値観、長期に渡る組織目標など	現状の延長でいい（ありきたりのお土産が多い）	経営理念等の従業員への浸透度	地域産品を中心として売上実績を向上させる	魅力的な地元産品の発見、開発を行う
	人材 Staff	個々の人材の能力 資格別人材	店員が高齢化している。 各部門別の人員体制及び能力別人員数が十分でない	各部門別の人員体制及び一人当たり売上高	各部門別の人員体制・能力別人員体制を踏まえた組織全体の業務体制の見直し	人員体制の見直しと職長・班長等の設置・職務権限の明確化 人材育成プログラムの実施
	スキル・能力 Skill	組織全体としての能力、スキル	販売員の来客対応に問題がある。	顧客満足度、顧客からの不満・意見の件数・内容	マネジメント機能の強化による各部門の対応力向上	経営幹部など各組織毎の活動の再確認及びPDCAの実施
	経営スタイル・社風 Style	組織の組織文化、社風 暗黙の行動規範	ありきたりのお土産が多い。	魅力的な地元産品の割合 顧客満足度	地域の優れた農産物・商品等を販売する	地域の道の駅としての品揃え。他店との差別化も考えた品揃え。
7Sの関係性、連関性		7Sの内容と7S間の相互作用、関係性	全体として魅力がなく、従業員一人当たり売上高が平均を下回っている	売上実績、生産性等の現状と推移 顧客満足度等の現状と推移	組織全体として、戦略的な発展を目指す	7S毎の状況を把握し連携不足がないかを確認し、改善計画を実施

※(Copy right 海野 進 2016)

※あるレポートによると道の駅について様々な課題が指摘されており、それについて7Sのフレームワークを活用して検討し、改善・向上策、具体的なアクションを導き出し整理してみた。上の表はその一部である。とにかく具体的なアクションに取り組んで成果を出していくことが重要である。