



# JSQC ニュース

No.236, 237 合併号

発行 社団法人 日本品質管理学会

東京都杉並区高円寺南1-2-1 (財)日本科学技術連盟東高円寺ビル内

電話.03(5378)1506 FAX.03(5378)1507

ホームページ:www.jsqc.org/

## CONTENTS

- 1-トピックス 2001年度「日本経済品質賞」を受賞して
- 2-私の提言「品質管理教育(人材育成)に思う」
- 2-ルポタージュ 第82回(中部支部38回)講演会ルポ
- 3-ルポタージュ 第276回中部事業所見学会ルポ/第281回本部事業所見学会ルポ
- 4-研究会活動状況一覧/3PS研究会会員募集
- 5-受賞/公募/3・4月入会者紹介
- 6-わが社の最新技術 7-行事案内/中国チーム案内/文献募集/お知らせ
- 8-第16回AQS Call for Papers/行事案内

## 2001年度『日本経営品質賞』を受賞して

第一生命保険相互会社 品質向上委員会事務局課長 吹野 浩久

第一生命は「生涯設計」という独自の戦略に一貫して取り組んできたことが評価され、2001年度の『日本経営品質賞』を金融・保険分野で初めて受賞することができました。

『日本経営品質賞』は、日本企業の競争力向上を目的として、お客さま視点に立った企業革新を実現し、卓越した業績を生み出す「経営の仕組み」を持つ企業を表彰する制度です。同賞は、米国の競争力回復の要因になった「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞(MB賞)」を範として、(財)社会経済生産性本部が主体となり1995年12月に創設されました。これまでに82社が応募申請し、11社が受賞しています。

### 1.『日本経営品質賞』に取り組むこととした理由

『日本経営品質賞』の基本理念は、同賞の基本的な価値、態度、信念や行動規準を意味しており、「顧客本位」「独自能力」「社員重視」「社会との調和」の4つから構成されています。

この基本理念は、当社の「経営基本方針(社会からの信頼確保、最大のお客さま満足の創造、職員・会社の活性化)」にまさしく合致するものであることから、当社は『日本経営品質賞』の経営品質プログラムを活用して「経営品質の向上」に向けた取り組みを開始することとしました。

### 2.「経営品質の向上」と「生涯設計の完成」を2大戦略化

1992年から顕著になってきた生命

保険業界全体の業績停滞からの回復は、従来からの「死亡保障中心の単品販売」では困難であり、死亡保障に加えて、老後、介護、医療等の分野の新しい需要に応えていくしかない、そして、そのための実効性のあるニーズ喚起は、個々のニーズへの散発的なアプローチではなく、トータルな生活設計を語ることでしかできない、という判断から、当社は「生涯設計」という新たな戦略を1997年に打ち出しました。

そして、「経営品質の向上」と共に、「生涯設計の完成」を基本戦略の両輪として進めていくことを決めました。なぜ両輪かと言うと、相互が同じ指向性であるからです。お客さま志向から生まれた「生涯設計」を全社に徹底、実践させる改革プロセスは、まさに経営品質向上の取り組みと一致するものでした。

### 3.当社の取組

当社は、経営品質向上に向け様々な取組を推進してきましたが、中でも今回の受賞ポイントとなった取組を、以下のとおりご紹介します。

「生涯設計」の展開による一貫性ある優れた経営構造の構築

4つの基幹プロセス(商品・サービス開発、販売・維持・深耕、アンダーライティング、資産運用)に独自性を発揮

戦略を担う人材育成に向けた、積極的かつ多彩な職員の能力開発  
管理者と現場職員が一体化した活力ある組織風土の定着

価値創造プロセスの展開を支え

る、優れた情報マネジメントの運用  
コンプライアンスへの徹底した取り組みと社会貢献活動への先駆的な取組み

全組織におけるアセスメントの確実かつ真摯な取組みによる経営改革・体質改善の実現

### 4.今後の取組み

当社は、本年9月15日に創立100周年を迎えます。

現在、社会・お客さまへの感謝と、職員と共に祝うことをコンセプトとして100周年記念事業を進めておりますが、経営品質向上に取り組むにあたって、創立100周年までの『日本経営品質賞』受賞を目指すこと、そして受賞に相応しい「お客さまから選ばれ続ける会社」になることを、当面の目標としてきました。その意味で、今回の『日本経営品質賞』受賞は、100周年記念事業に“大きな華を添える”ものとなりました。

但し、今回の受賞が取り組みのゴールを意味するもの、とは全く考えておりません。というよりも、むしろ本当の取組みはこれから始まるものであると考えています。また、当社は受賞企業として範たる会社でなくてはならず、より一層経営品質向上に向けた取り組みが求められます。従って、受賞はひとつの通過点であり、我々全員が従来以上に襟を正し、「お客さま志向」の取組みに邁進するつもりです。これからは、「Quality Journey」を合言葉に、第一生命の更なる経営品質向上への旅をスタートさせたいと考えています。

## 私の提言

## 品質管理教育(人材育成)に思う

財団法人 日本科学技術連盟 理事 事務局長 三田 征史



私は1964年に入社以来38年間、その大半を品質管理の教育と普及事業に携わってきました。

そのおかげで、日本のものづくりの現場

で、先人や先輩諸兄の汗と努力によって、戦後の荒廃の中から必死になって品質管理を取り入れてこられた姿を目のあたりにしてきました。

メイドインジャパンは“いわゆる安かろう悪かろう”のイメージでありましたが、今では全く逆で、高くても良い製品だという評価になりました。自動車、各種電気製品をはじめ、工業製品を扱う技術の分野では日本は立派な管理システムを実現し成功しています。品質管理の教育・普及に携わってきたものとして少し

はお役に立ててきたのだとうれしく思います。

ところが最近、食品業界の様々な不祥事や原子力施設での放射能漏れの事件、衛星打ち上げの失敗などが連続して起きています。

これらの実体を知りますと、現場では品質管理の発想とは違った原因の事件が起きているように思います。“キチットした品質管理を実施していれば”と言う気がして残念でなりません。

石川馨先生の「品質管理は教育に始まり教育に終わる」という名言を思い出します。「ものづくり 人づくり 継続的改善、企業は人なり」をこの言葉で強調されたのだと思います。改めて、今こそ品質管理教育の必要性・重要性を再認識する時であると思います。

昨今、企業の人への入れ替わりが激しく、日本的な終身雇用にも大きな変化があらわれている状況では、新

たな取り組みが必要になってきたのではないのでしょうか。

スピードと変革、選択と集中といわれる今日、お客様と品質という面から教育(人材育成)のあり方を見直し「必要な時に必要な人材を必要に応じて即効性を重視し、スピーディに教育する」ことが大事な着眼点になってきていると思います。

過日、某大学の先生と数人で夕食をともしする機会があり、そこでの話題は最近のTQMの各社の取り組みやデミング賞の応募状況、各種品質問題の不祥事についてでありました。話がはずんだところで、先生から、三田さん永年多くのデミング賞の審査や企業を見てきた経験をもとに「品質管理の面から見た良くなる会社 悪くなる会社」(仮称)とでも題した本をまとめてはどうですか、今、こういう本が必要な時ではないですか、と言われました。

地道な品質管理の基本的な取り組み、改善の継続が人材の育成につながり、これが不祥事や失敗の防止につながるのではないのでしょうか。

最近のマスコミなどで報じられている、品質に関する不祥事に接するにつけて、改めて品質管理と人材育成の必要性、重要性を痛感している今日この頃です。

## 第82回中部講演会ルポ

## 経営品質の変革をめざして

第82回(中部支部38回)講演会が、4月19日(金)に豊田工機(株)厚生年金基金会館「ういず」にて開催された。「経営品質の変革をめざして」というテーマで下記の講演が行われ、91名の参加者が熱心に聴講し、活発な質疑応答がなされた。

## 【講演1】「苦情という名の贈り物」

㈱イノベーションソリューションズエグゼクティブパートナー 井口 不二男 氏  
企業が現代を勝ち抜くためには、お客様の立場にたった品質を向上させること、つまりCSを高める活動が重要であることを判りやすく説明された。そのうえで、上手く苦情対応することで、お客様の期待や新たなニーズを学習することができることや、苦情対応を誤り「悪魔のサイクル」に陥らないための提言、リーダーが気を付けるべきことなどを述べられた。参加者か

らは、なんとなく判っているつもりでいたCSについて、「なるほど」と改めて考えさせられることが多く、自職場の仕組みの有効性を再検討する必要性を感じたとの声が多くあがった。

## 【講演2】「発展過程を考慮したTQMの評価・診断法」

中央大学 教授 理工学部経営システム工学科

中條 武志 氏

デミング賞、日本経営品質賞、ISO9000など現存するTQMの評価・診断法は、「発展過程を考慮しない一律な基準」という弱点を持っているとの考えのもと、新たな評価・診断法を構築した過程とその結果を判りやすく説明された。参加者からは、TQMの状態の定量化に用いる「Maturity Grid」(16項目×4つの視点それぞれに5段階のレベルを詳細に設定した評価基準)は、状態を定量化する方法として参考になるといった声や、組織のレベルによって、その後に重点をおくべき課題が変化することは興味深く、自職場の診断を試みたいといった声が聞かれた。

朝岡稔博(愛知製鋼)

## 第276回中部 事業所見学会 ルポ

### キューピー株式会社 拳母工場

さる3月5日(火)に第276回事業所見学会(中部支部第65回)が、愛知県豊田市のキューピー(株)拳母工場にて開催された。テーマは「キューピーにおける食品の安全確保と品質管理への取り組み」で、38名の方々にご参加いただいた。

キューピー(株)は大正8年に創業され、大正14年に日本で初めてマヨネーズの製造・販売をスタートして以来、ドレッシング・パスタソース・アヲハタのジャム等を「Food, for ages 0-100」に込め、「おいしさ」「健康」「安心」をモットーに、お客さまに永年ご愛用戴ける商品を提供し続けている。

また、「道義を重んずる事、創意工夫に努める事、親を大切にする事」を社訓に、「第1に考えなければいけないことは、利益の追求よりも先ず道義を重んずる

事をキューピーのDNAとして大切にしている」とのお話があった。

プレゼンテーションでは、「当たり前前を当たり前前に意識して実行する」「損得ではなく、何が正しいかが判断の基準である」ことを品質管理の考え方の重点におき、従業員1人ひとりが理解して実行出来るよう、人材育成するかについて説明を受けた。

工場見学では、2班に分かれてマヨネーズの毎分600卵の高速運転割卵工程やドレッシングの製造工程を見学した。

参加者からは「食品会社の品質管理がよくわかった。品質に関する考え方が素晴らしい。異業種のモノづくり、品質管理の熱意を感じる事が出来参考になった。」といったようなコメントを頂き、有意義な見学会であった。これらはひとえにキューピー(株)の真摯な対応と、日頃からの品質管理に対する造詣の深さと実践によるものと考えます。

山下恭幸(ヤマハ発動機)

## 第281回本部 事業所見学会 ルポ

### (株)NTTデータ ITセキュリティ推進センター

2002年4月18日(木)第281回事業所見学会は、情報セキュリティ管理の国際的な規格「BS7799」の認証取得を国内で初めて取得した、(株)NTTデータ セキュリティ事業部にて37名の方々が参加して開催されました。

現在、経済産業省が主導となり評価制度、JIS化が検討されるなど、各企業においても大変注目されているテーマのため、37名以外にも多数の参加申込みがありました。会場の都合上やむ得ず締め切らせていただきました。参加申込みをされた、会員各位にはこの場をお借りして、お詫び申し上げます。

今回の事業所見学会は、(株)NTTデータ セキュリティ事業部が「BS7799」の認証取得事業所であることから、実際に事業所(事務室)内を見学することは難しく、認証取得までの経緯、メリット等、説明中心の内容にて実施しました。まず、小熊課長代理から、組

織のミッション、基本戦略等を含めた組織概要を説明していただき、業務内容について理解を深めた後、土屋課長より「BS7799取得について」①なぜセキュリティ管理が必要か、②BS7799について、③NTTデータでの取り組み、④セキュリティのあるべき姿、というテーマに沿って認証取得した企業の立場から説明していただきました。

特に社員の意識改革や教育プログラム、取得までの稼働量及び審査模様等についての苦労話、また入退出管理等の理解し易い事例をもとにセキュリティのあるべき姿について提案も含め説明していただいたことは、今後認証取得を考えている企業の参加者にとって大変参考になったことと思います。

今回、コンサルタントや研修機関開催の説明会ではなく、実際に取得された企業の生の声を聞くことができたことが、参加者にとって大変有意義な見学会となりました。最後に今回の事業所見学会を快くお引き受けいただいた(株)NTTデータ セキュリティ事業部の関係者の方々に参加者を代表してお礼申し上げます。

関川 宏(NTT-MEコンサルティング)

研究会活動状況一覽

計画		仁科		テクノメトリクス研究会 (16名)	
月度	出席数	月度	出席数	月度	出席数
10月	-	10月	-	10月	0
11月	-	11月	-	11月	0
12月	12	12月	12	12月	69
1月	-	1月	-	1月	0
2月	-	2月	-	2月	0
3月	8	3月	8	3月	50
4月	-	4月	-	4月	-
5月	-	5月	-	5月	-
6月	-	6月	-	6月	-
7月	-	7月	-	7月	-
8月	-	8月	-	8月	-
9月	-	9月	-	9月	-
月度	開催日	主な討議テーマ名			
10月	-	実施せず			
11月	-	実施せず			
12月	12/15 (11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・k-plan法による非階層的クラスタリング(平田、宮川)</li> <li>・重回帰分析における偏回帰係数の値の変化(永田、仁科)</li> <li>・G-GM&amp;L-GM(廣野、中西)・ドリアン・シャイニング法(宮川)</li> </ul>			
1月	-	実施せず			
2月	-	実施せず			
3月	3/16 (8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・統計的最適化に伴うバイアス(永田)</li> <li>・ISO9000performance(鈴木)・CAEによる最適化(吉野)</li> <li>・JSQCチュートリアル講演(仁科)</li> </ul>			
4月	-	実施せず			

公募		中條		複合技術領域における人間行動研究会 (17名)	
月度	出席数	月度	出席数	月度	出席数
10月	-	10月	-	10月	0
11月	8	11月	8	11月	47
12月	11	12月	11	12月	65
1月	9	1月	9	1月	53
2月	-	2月	-	2月	-
3月	-	3月	-	3月	-
4月	-	4月	-	4月	-
5月	-	5月	-	5月	-
6月	-	6月	-	6月	-
7月	-	7月	-	7月	-
8月	-	8月	-	8月	-
9月	-	9月	-	9月	-
月度	開催日	主な討議テーマ名			
10月	-	実施せず			
11月	11/5 (8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研究報告:組織事故分析のためのドラマ手法の改善(太田)</li> <li>・研究報告:製品属性と使用者・使用状況の関わり(佐井)</li> <li>・最終報告のまとめの件の議論</li> </ul>			
12月	12/3 (11)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織事故の防護</li> <li>・製品使用時のエラー分類と防止策の体系化</li> <li>・文章における情報の見やすさ</li> <li>・認知的インターフェース</li> </ul>			
1月	1/17 (9)	終了(終了報告 品質Vol.32, No.2掲載予定)			

計画		飯田		医療経営の総合的「質」研究会(17名)	
月度	出席数	月度	出席数	月度	出席数
10月	-	10月	-	10月	10
11月	17	11月	17	11月	80
12月	16	12月	16	12月	94
1月	12	1月	12	1月	71
2月	16	2月	16	2月	71
3月	16	3月	16	3月	94
4月	15	4月	15	4月	88
5月	13	5月	13	5月	71
6月	-	6月	-	6月	-
7月	-	7月	-	7月	-
8月	-	8月	-	8月	-
9月	-	9月	-	9月	-
月度	開催日	主な討議テーマ名			
10月	-	実施せず			
11月	11/24 (17)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・病院掲載資料(田村、池田ほか)</li> <li>・出版に関して</li> <li>・船沢講演</li> </ul>			
12月	12/22 (16)	講演:葛西龍樹 小児科医から家庭医へ 他			
1月	1/25 (12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・デミングセミナーのテキストとデュランノテキスト翻訳本</li> <li>・田村、池田両先生(たつき台):本会の運営について</li> </ul>			
2月	2/23 (16)	富田健司:医療機関のリレーションシップ・マーケティング他			
3月	3/23 (16)	参加病院に対する調査(たつき台)の検討 他			
4月	4/27 (15)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療機関におけるISO9000導入について(前原)</li> <li>・病院用、職員向け調査票案の説明(田村、池田)</li> <li>・アンケートの説明(小沢)</li> </ul>			
5月	5/18 (13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・練馬総合病院の調査結果に対する討議</li> <li>・アンケート調査に対する説明</li> </ul>			

公募		長沢		知的創造(KC)実践研究会 (11名)	
月度	出席数	月度	出席数	月度	出席数
10月	5	10月	5	10月	63
11月	9	11月	9	11月	82
12月	-	12月	-	12月	0
1月	7	1月	7	1月	64
2月	6	2月	6	2月	55
3月	8	3月	8	3月	73
4月	6	4月	6	4月	55
5月	9	5月	9	5月	82
6月	-	6月	-	6月	-
7月	-	7月	-	7月	-
8月	-	8月	-	8月	-
9月	-	9月	-	9月	-
月度	開催日	主な討議テーマ名			
10月	10/16 (5)	ディスカッション(知的創造、二元表、ネットワーク)			
11月	11/27 (9)	ネットワーク・場について議論			
12月	-	実施せず			
1月	1/8 (7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・標準語とKCPS(布施)</li> <li>・個人の知識創造を触発する仕組み</li> </ul>			
2月	2/19 (6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・方針管理の場における知識創造(西原)</li> <li>・コーチングについて(斎藤)</li> </ul>			
3月	3/19 (8)	QFDと知識創造(田中)			
4月	4/24 (6)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ネットワークについて(藤野)</li> <li>・議論の体系化(布施)</li> </ul>			
5月	5/21 (9)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ活動について(杉浦)</li> <li>・新布施マップについて(布施)</li> </ul>			

計画		福丸		ISO9000's審査研究会 (24名)	
月度	出席数	月度	出席数	月度	出席数
10月	14	10月	14	10月	56
11月	10	11月	10	11月	46
12月	10	12月	10	12月	42
1月	8	1月	8	1月	33
2月	12	2月	12	2月	50
3月	13	3月	13	3月	54
4月	15	4月	15	4月	63
5月	-	5月	-	5月	-
6月	-	6月	-	6月	-
7月	-	7月	-	7月	-
8月	-	8月	-	8月	-
9月	-	9月	-	9月	-
月度	開催日	主な討議テーマ名			
10月	10/13 (14)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・審査チームに求められる専門知識 2. 審査委員に求められる品質管理知識 3. 年次大会の確認 4. WG2の今後の進め方</li> </ul>			
11月	11/10 (10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・AM:WG1、WG2毎議論(WG1:プロセスの有効性評価)</li> <li>・PM:監査性の考察(中村)、審査研究会の今後の進め方(福丸)</li> </ul>			
12月	12/8 (10)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・"依頼者とは"(平林)</li> <li>・効果的品質マネジメントシステムのプロセス設定法(福丸)</li> <li>・品質マネジメントシステムの改善、顧客満足(千葉)</li> </ul>			
1月	1/12 (8)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・システムの改善、顧客満足(千葉)</li> <li>・WG2資料について今までの経過説明と議論</li> <li>・ISO9000RG/WG2/N31 及び/28の審議(WG2)</li> </ul>			
2月	2/9 (12)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本品質管理学会シンポジウム企画について(福丸)</li> <li>・ISO9000:2000に基づく第三者審査における品質マネジメントシステムの適合評価/有効性評価(福丸)</li> </ul>			
3月	3/9 (13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ガイドライン制定説明会</li> <li>・ガイドライン出版、事前打ち合わせ:ISOシンポジウム</li> </ul>			
4月	4/13 (15)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ISO9000:2000に基づく第三者審査における品質マネジメントシステムのプロセス評価」WD1の内容確認</li> <li>・「ISO9000:2000に基づく第三者審査における品質マネジメントシステムの有効性評価」WD1の内容確認</li> </ul>			

**新規研究会 会員募集 “3PS研究会”**

第331回理事会(4月23日)で、新規研究会の設置が決まりましたので会員を募集します。

3PS研究会では、真のCSを実現するために必須と考えられるプロジェクトの満足、プロフェッショナルの満足、パートナーの満足を研究する予定です。全くの未知の分野ではありますが、発起メンバーは真のCSには欠くことのできない研究と考えています。

これからスタートする分野なので参加者の皆様と一緒に考えていきたいと思っています。CSに関心のある会員、新たな分野への研究に興味のある会員の積極的な参加をお待ちしています。

**主 査:** 大藤 正(玉川大学)

**開催日:** 第1回研究会 平成14年6月25日(火)

**申込み方法:** 本部事務局宛に会員番号・氏名・所属・連絡先を明記のうえFAXまたはE-mail (office@jsqc.org)にてお申し込みください。

**定 員:** 20名

### 新規研究会を受付けます

研究開発委員会では、本年度に設置する新規公募研究会の申請を受け付けます。奮って申請してください。とくに若手会員を主査とする研究会を歓迎いたします。

**研究期間**：2002年10月～2003年9月(1年間)

**申請方法**：「新規研究会設置申請書」を事務局へご請求ください。申請書にご記入の上、郵送で本部事務局宛にお送りください。

**申込締切**：2002年7月25日(木)必着

#### 研究会の申請と運営

- ・研究会の申請にあたり、申請者は共同研究者(学界・産業界)を8～10人位事前に働きかけて集め、申請書に記入する。理事会承認後JSQCニュース・ホームページでメンバーを公募する。
- ・研究目的と年間の研究活動計画を作成する。
- ・1研究会のメンバーは20人まで。
- ・会場は原則として日本科学技術連盟東高円寺ビル会議室。
- ・時間は18時～20時。ただし会場の都合がつけば午後でも可。食事支給。

研究会運営費は一人1回当たり1150円(内訳：通信費・資料代・食事代)ただし年間開催数は11回を限度とする。

### 近藤 良夫 氏がAQS「特別功績メダル」受賞!



本学会名誉会員である近藤 良夫氏(京都大学名誉教授)は、米国コロラド州デンバーで開かれたASQ年次総会(5月20～22日)において特別功績メダル(DSM: Distinguished Service Medal)を受賞されました。その受賞理由は「ヒューマン・モチベーションとCWQCに関する国際的な思想のリーダーとしての世界品質管理界における諸活動および広範囲の学術的貢献による特別の功績」によるもので日本人としては赤尾 洋二氏に次いで受賞となります。

近藤先生おめでとうございます。

### 笹岡 健三 氏がIshikawa Medalを受賞

笹岡健三氏(第21年度会長・名誉会員)は、ASQ年次総会(デンバー)においてIshikawa Medalを受賞されました。



受賞理由は「横河

ヒューレットパカード(株)において全社品質管理活動を主導し、全社員の品質活動展開に卓越したリーダーシップを発揮され、世界のHPグループの品質文化に大きな貢献があった」。Ishikawa Medalは、故石川馨博士の功績をたたえ、1993年にASQが創設した賞で品質管理活動を通じて特に人間的側面の向上に貢献した人に与えられます。日本人としては米山 高範氏に次いで受賞となります。おめでとうございます。



#### 青山学院大学 公募案内

**募集人員**：教授、助教授、専任講師  
いずれか1名  
**専門分野**：経営工学  
**応募資格**：インダストリアル・エンジニアリング  
関連科目・情報処理関連科目  
**応募資格**：1. 工学博士の学位を有すること  
2. 40才前後までの方  
3. 環境問題に関心を持っている方

**着任時期**：2003年4月1日  
**応募締切**：2002年7月10日  
**問い合わせ**：青山学院大学理工学部  
経営システム工学科  
学科主任教授 黒田 充  
TEL 03-5384-3793  
FAX 03-5384-6516  
E-mail : kuroda@ise.aoyama.ac.jp

### 2002年3月・4月の入会者紹介

2002年3月資格審査、4月理事会において、下記の通り正会員44名準会員17名賛助会員6社9口の入会が承認されました。

(正会員44名) 小坂橋 洗夫(コニカ) 杉田 充孝(NECライティング) 中村 裕行(スミス・アンド・ネフュ) 河越 丈雄(河越コンサルティング) 中村 仁(サンデン) 森本 正志・河口 幸弘(富士ゼロックス情報システム) 大島 道夫(情報技術開発) 坂井 大介(美濃加茂農業協同組合) 山形 忠光(横河電機) 橋本 大(NEC情報システムズ) 中澤 純一(防衛庁) 中野 隆司・野口 国雄(東芝) 高橋 久雄(トーハン) KENKART, NGAMKAJORNVIAT, (YANMAR) 細田 俊介(横河システムエンジニアリング) 野中 周一(KDDI)

PARITUD, BHANDHUBANYONG (THE NATIONAL METAL&MATERIALS)

小宮 紀旦(テレコムエンジニアリングセンター) 相原 米和(日立電子エンジニアリング) 松原 義継(佐賀大学) 木下 真希(デンソー) 樋口 正明(ロイドレジスタークオリティアシユランスリミテイド) コングスバーグ・フレミング(シスコシステムズ) 永田 光(クリーン浜松) 上田 勲(E&Cエンジニアリング) 伊藤 義彦(東京ガス) 金子 誠一(ジャパンスーパーフォーツ) 田中 友規(海上保安庁) 浅賀 栄蔵・富山 和(日本規格協会) 尾上 貢示(旭産業) 内山 絵里子(日本電子計算) 宮越 直樹(三菱重工業) 島 健治(花王) 嶋村 幸仁(東京情報大学) 杉 文雄(愛三工業) 蟹江 正康(豊田自動織機) 田井 弘充(ヤマハ発動機) 奥村 滋雄(三信工業) 秋本 芳則・金枝 宏樹・山口 健二(財化学及血清療

法研究所)

(準会員17名) 荒木 健太郎・橋本大輔・大久保 輝史(明治大学) 千葉 正博・有田 昇・長谷川 友治・三浦 正之・土佐 直樹・ト部 敬吾・熊坂 朋右・鈴木 秀芳(東京理科大学) 小西 健一郎(早稲田大学) 横倉 利哉(武蔵工業大学) 飯島 拓徳・範 東方(中央大学) 竹内 秀明・下中 大輔(電気通信大学)

(賛助会員6社9口) イーピーエス(厳造) 新日本製鐵 名古屋製鉄所(山田 正人) キュー・エム・アイ(池部 信夫) 日本化薬(中村 輝夫) 三島食品(三島 豊) 練馬総合病院(飯田 修平)

正会員：3102名  
準会員：92名  
賛助会員：193社220口  
公共会員：21口

# わが社の最新技術

## ISO9001:2000に適合する品質マネジメントシステムへの経営品質の視点に基づく成熟度判定基準の導入

横河電機(株) 法務品証部 品質保証室長 野中 富夫

はじめに

当社は1992年にISO9001認証を初めて取得し、昨年には2000年版による3回目の認証更新を達成した。ISO9001認証取得の経緯は、欧州でビジネスを行う上でのパスポート取得であり、当初は一種のステータスでもあった。しかし、今や認証登録は国内で3万件に近づき、世界では40万件を越したとのことである。一方、この10年間における当社のISO9001認証維持活動は、ISO9001規格の1987年版 / 1994年版 / 2000年版への変遷と共に、単に受動的な立場で適合してきた感は否めない。当社では、今回の2000年版認証更新達成を機に、経営品質の視点を導入した能動的な自己変革を目指そうとしている。

成熟度判定基準の導入の目的

経営品質の視点に基づく成熟度判定基準の導入の目的は、健全で利益ある経営の実現を目指し、品質マネジメントシステムの成熟度を継続的に改善することにある。今回導入を目指す成熟度判定基準とは、用語はISO9004から引用し、骨子はJQA(日

本経営品質賞)審査基準を参考にしている。ISO9004とは、2000年版ISO9000ファミリー規格として発行された"品質マネジメントシステム-パフォーマンス改善の指針"である。

ISO9004を用語の引用に留める主な理由は、次による。

①ISO9001は2000年版になって大きな変貌を遂げたが、1987年版を元祖とする適合 / 不適合志向は健在で、ISO9004は性格が異なるもののファミリー規格として同種の遺伝子を有している。②ISO9000ファミリー規格は、これまで同様に経営層や上級マネージャ層にとって馴染み難く、品質保証部署が主導する従来型の品質保証

活動の規格とのイメージが払拭されていない。

JQA審査基準を骨子の参考とする主な理由は、次による。

①当社では昨年度に初めて、全事業部と本社機構を対象に2000年版JQA審査基準による自己診断を実施した。その際、各組織の品質保証部署のキーマンも15名が修得者として、自組織の強みと弱みを自己診断し成果を出した。②JQA審査基準はISO9000ファミリー規格とは異質の遺伝子を有し、両者の融合が変革の切札となり得るとの結論に達した。③JQA審査基準は、経営層や上級マネージャ層にとって馴染み易く関心度も高い。

成熟度判定基準の導入の計画

成熟度判定基準は、全社プロジェクトにて本年9月に完成、来年3月までに全社でトライアル導入する計画である。既に2000年版を基にJQA審査基準のフレームワーク毎の方法 / 展開と着眼点をISO9001要求事項に完全照合させる作業が完了し、現在は内部監査とマネジメントレビューへの導入方法の検討段階に入った。導入実現の暁には、その詳細を紹介させて頂く機会を賜れば光栄です。

### JQA審査基準フレームワークとISO9001要求事項の照合例

#### JQA審査基準フレームワーク「経営ビジョンとリーダーシップ」の場合

JQA審査基準		ISO9001要求事項	
1.1	リーダーシップ発揮の仕組み	5.1	経営者のコミットメント
	経営ビジョンの明確化		
	経営ビジョンの実現、組織、マネジメント体制、業務運営の方法		
	経営幹部の役割、経営ビジョンの浸透方法	5.2	顧客重視
	経営ビジョンのレビュー		
	リーダーシップ発揮の仕組みを評価するための情報・データ	5.3	品質方針
	同上の課題とその改善計画		
	改善計画の実行方法	5.4.1	品質目標
	社会的責任と企業倫理に関する仕組み		
	社会から期待される要件の把握・確認方法	5.4.2	QMSの計画
方針決定と活動推進体制			
1.2	達成目標と評価尺度・指標	5.5.1	責任および権限
	仕組みを評価するための情報・データ		
	同上の課題とその改善計画	5.5.2	管理責任者
	改善計画の実行方法		
	5.5.3	内部コミュニケーション	
	5.6.1	マネジメント・レビューへのインプット	
	5.6.2	マネジメント・レビューからのアウトプット	

**会場**：日本科学技術連盟  
東高円寺ビル 5階ラウンジ  
**会費**：会 員3000円 非会員4000円  
準会員・学生一般2000円  
(含軽食)  
**定員**：30名  
詳細はホームページをご覧ください  
URL/www.jsqc.org/ja/oshirase/gyouji.html

**第83回(中部支部第39回)講演会**  
**テーマ**：浪花・イタリアに探る21世紀の  
ものづくり戦略  
**日時**：2002年7月31日(水)  
13:00～16:40  
**会場**：名古屋国際会議場  
講演1：ATACが進める中堅・中小企  
業支援(仮)  
荒川 守正氏(ATAC会長ナ  
ード研究所会長)  
講演2：イタリアの中小企業 - 独創と  
多様性のネットワーク(仮)  
小川 秀樹氏(経済産業省中  
小企業庁課長)  
講演3：日本ものづくり・人づくり(仮)  
高橋 朗氏(株)デンソー 取  
締役会長)  
**定員**：150名(会員優先)  
**申込締切**：7月24日(水) 到着分  
**申込方法**：同封の開催案内をご参照ください

**第70回研究発表会(中部第20回)**  
**3学会共催**  
**テーマ**：変革の世紀に求められる経営  
に生かす手法研究と実践  
**日時**：2002年8月26日(月)  
10:50～16:45  
**会場**：名古屋工業大学  
**講演**：ナレッジマネジメントの現  
状と設備管理への応用

**講演者**：田村 泰彦氏(東京大学)  
**定員**：120名(会員優先)  
**参加費**：会 員4000円 準会員2000円  
非会員6500円 学生一般3000円  
**懇親会**：4000円  
**申込方法**：会員No.・氏名・勤務先・所  
属・TEL・連絡先・住所を明  
記の上、中部支部事務局まで  
お申込みください。  
**申込締切**：8月16日(金) 到着分

**第88回シンポジウム(本部)**  
**テーマ**：品質危機 - 人間行動に起因す  
る未然防止のための方法論の  
体系化を目指して  
**日時**：2002年8月29日(木)  
10:00～17:00  
**会場**：中央大学理工学部  
5号館5534号室

**プログラム**：  
基調講演  
人間行動に起因する事故の未然防止  
飯塚 悦功氏(東京大学)  
研究報告  
(1)フルプルーフ化の組織的推進と  
作業環境  
中條 武志氏(中央大学)  
(2)トラブル情報の収集と組織要因の  
解析  
田中 健次氏(電気通信大学)  
(3)トラブル予測に基づく未然防止  
鈴木 和幸氏(電気通信大学)  
(4)未然防止から見た人間の特性  
伊藤 誠氏(筑波大学)  
総合質疑・全体討論  
**参加費**：会 員5000円(締切後5500円)  
準会員2500円  
非会員7000円(締切後7500円)  
学生(一般)3500円

**申込方法**：同封の開催案内をご参照ください

**第10回ヤング・サマー・セミナー**  
**(本部)**  
**日時**：2002年8月30日(金)～8月31  
日(土)  
**会場**：横河パイオニックス(株)  
日の出町研修センター  
**参加資格**：準・正会員  
(原則として満35歳以下)  
**参加費**：無料(交通費自弁)  
**定員**：30名  
同封案内をご参照ください。

**第89回シンポジウム(本部)予告**  
**テーマ**：ISOマネジメントシステム  
規格の動向と課題  
**日時**：2002年9月19日(木)  
**会場**：早稲田大学理工学部  
57号館201教室  
**内容**：基調講演  
発表3件  
パネル討論会

**行事申込先**  
**本部**：166-0003 杉並区高円寺南1-2-1  
(財)日本科学技術連盟内  
(社)日本品質管理学会  
TEL:03-5378-1506  
FAX:03-5378-1507  
E-mail:apply@jsqc.org

**中部支部**：460-0008 名古屋市中区栄2-6-1  
(財)日本規格協会中部支部  
(社)日本品質管理学会中部支部  
TEL 052-221-8318  
FAX 052-203-4806  
E-mail:nagoya51@jsa.or.jp

## 2002年度日経品質管理文献賞 応募・推薦文献募集のお知らせ

デミング賞委員会では、現在標記文献の受付を行っております。  
詳細につきましては、デミング賞委員会事務局までお問い合わせく  
ださい。2002年度応募・推薦の〆切は7月31日(水)です。

デミング賞委員会事務局：

(財)日本科学技術連盟クオリティマネジメント課内  
TEL：03-5378-1212 FAX：03-5378-9842  
E-mail：s-yaguchi@juse.or.jp

## 日科技連・訪中品質管理調査団 狩野紀昭会長を団長に9月に派遣

日科技連では、標記調査を中国に派遣  
いたします。

(Aコース)2002年9月4日(水)～19日(木)  
16日間  
(Bコース)2002年9月4日(水)～15日(日)  
12日間  
(Cコース)2002年9月8日(日)～15日(日)  
8日間

### [目的]

中国は今や「世界の工場」としてま  
た「魅力的大市場」として発展の一  
途をたどり2010年には世界第2位の  
経済大国に登りつめようとしていま  
す。今回の調査団では工場の現場を

訪問し、その製品管理体制の実状を  
把握すると共に、中国の経営者がど  
のような戦略を持って競争力を強化  
しているのか、その経営活動の真の  
姿を探ります。

### [団の構成]

**団長**：狩野紀昭氏 東京理科大学教  
授 日本品質管理学会会長  
**団員**：企業の経営者、上級管理者、  
大学関係者  
**その他**：事務局、旅行添乗員、通訳

詳細は日科技連・事業部総括業務課・  
国際室にお問い合わせください。  
TEL:03(5378)9812 FAX:03(5378)1220  
E-mail:juse@juse.or.jp

## お知らせ

### 役員・代議員選挙告示

(社)日本品質管理学会第32年度～  
第33年度(2002～2004年)の役員  
ならびに代議員の選挙を次の日程で  
行います。

投票用紙発送：7月22日(月)～26日(金)  
投票締切日：8月26日(月)当日消印有効  
開票日：9月3日(火)

## Call for Papers 論文募集 &amp; 参加のお勧め

The 16th Asia Quality Symposium

## 第16回アジア品質シンポジウム

- Sustainable Growth - Asian Quality in the 21st Century -

- 持続可能な成長 - 21世紀のアジアの品質 -

November 15-16, 2002 JUSE, Tokyo, Japan

## 論文募集

第16回AQSへの積極的な発表を強くお勧めします。  
発表をご希望の方は、演題、著者名、所属、要旨(A4: 図表を含み3 - 4ページ)、連絡先(氏名、住所、電話、Fax、Email)を16AQSプログラム委員会 (Submit16AQS@jsqc.org) 宛にEmailで2002年6月15日までに送り下さい。

## 参加のお勧め

アジア品質シンポジウム(AQS)は、品質によるアジアの健全な発展のため

の知識と経験の交流の場として、1986年以来韓国、台湾、日本において開催されてきた品質会議です。2001年のAQS運営委員会において、東京で開催の第16回AQSには、韓・台・日の三国を含むアジア各国の品質の専門家に広く参加を呼びかけることを決定しました。AQSは、投稿論文、招待論文、特別講演、SIG、企業訪問、チュートリアル、情報交換、意見交換など、魅力的で興味深い内容が満載です。品質の専門家、研究者、実務家、学生の皆さん、第16回AQSへの積極的なご参加をお勧めします。

## 日時/会場

日程：2002年11月15日(金) - 16日(土)

会場：日本科学技術連盟 〒166-0003 東京都杉並区高円寺南1-2-1

E-mail: Inquiry16AQS@jsqc.org Fax: +81-3-5378-1507

## 詳細

URL <http://www.jsqc.org/ja/oshirase/gyouji.html#020517-1>

## 行 事 案 内

## 特別講演会(本部)

テーマ：知識資産の活用とナレッジワーカー

日 時：2002年6月20日(木)

13:00 ~ 17:00

会 場：日本科学技術連盟  
東高円寺ビル2階講堂

## プログラム：

## 基調講演

TQMにおける知識資産の活用

大藤 正氏(玉川大学助教授)

## 特別講演

知識資産活用とナレッジワーカーの育成

山崎 秀夫氏(株野村総合研究所)

## 事例紹介①

知恵市場「メンター・ネット・ワーク」

橋本 聡氏(株コンサルティン  
グ・ファーム)

## 事例紹介②

Electronic Laboratory Notebook

活用とナレッジワーカーの育成

原 晋氏(三菱化学株)

募集人数：100名

参加費：会 員4000円 準会員2000円

非会員5000円 学生一般2500円

申込方法：同封の開催案内をご参照ください

ホームページから申し込みできます

## JSQC標準委員会主催

## 特別シンポジウム(本部)

テーマ：「ISO9000シリーズ審査研究会報告」

- 効果的な審査方法のガイドライン -

日 時：2002年6月21日(金)

10:00 ~ 16:50

会 場：早稲田大学 大隈小講堂

## プログラム：

## 基調講演

審査登録制度の活用について(仮)

井口 新一氏

(財)日本適合性認定協会)

発表(1)研究会の活動概要

福丸 典芳氏(福丸マネジメン  
トテクノ)

発表(2)審査員の専門性

寺部 哲央氏(財)日本ガス機器  
検査協会)

発表(3)審査員の品質管理に関する知識  
中條 武志氏(中央大学)

発表(4)審査技術(プロセス評価)  
千葉 徹也氏(財防衛調達基盤  
整備協会)

発表(5)品質マネジメントシステムの有効性  
平林 良人氏(株テクノファ)

発表(6)審査員の評価  
古山 富也氏(財)日本規格協会)

## パネル討論

## まとめ

参加費：会 員5000円(締切後5500円)

非会員7000円(締切後7500円)

準会員2500円 学生一般3500円

申込方法：同封の開催案内をご参照ください

ホームページから申し込みできます

## 第86回シンポジウム(中部)

テーマ：品質マネジメントシステム

の成功に学ぶ

- ベストプラクティスと

TQMの役割 -

日 時：2002年6月28日(金)

10:00 ~ 16:45

会 場：刈谷市産業技術振興センター

7階小ホール

## プログラム：

## 基調講演

ベストプラクティス企業の成功に学ぶ

長田 洋氏(山梨大学)

## 事例講演

(1)三重工場におけるシックスシグマ活動

田中 義則氏(株東芝)

(2)アームス(EAMS)活動の事業所展開

- 自社システムによる全員参加の  
改善活動 -

横井 金雄氏(リコーエレメックス株)

(3)産学交流 地元産業の活性化と

大学研究水準の向上活動

犬塚 信博氏 江川 孝志氏

(名古屋工業大学)

参加費：会 員5000円 準会員2500円

非会員7500円 学生一般3500円

申込方法：同封の開催案内をご参照ください

## 第285回事業所見学会(本部)

テーマ：独自の環境会計指標で取組む  
企業の環境マネジメント

日 時：2002年7月19日(金)

13:30 ~ 16:20

見学先：宝酒造(株)松戸工場

定 員：30名

参加費：会 員2500円 非会員3500円

準会員1500円 学生一般2000円

申込方法：会員種類・氏名・勤務先・連  
絡先住所・TEL・FAXをご記入  
の上、本部事務局宛にFAXま  
たはE-mailにてお申し込みく  
ださい。

詳細はホームページをご覧ください。

## 第87回シンポジウム(本部)

テーマ：日本のものづくり戦略

- 対中国戦略と空洞化への対応 -

日 時：2002年7月26日(金)

9:40 ~ 16:50

会 場：日本科学技術連盟

東高円寺ビル地下1階講堂

## プログラム：

## 基調講演

関 満博氏(一橋大学)

## 特別講演

松下 信也氏(本田技研工業株)

## 事例発表

(1)川崎 秀雄氏(ソニーEMCS株)

(2)寛 新太郎氏(加賀電子株)

(3)山田 昭氏(JUKI株)

## パネル討論

参加費：会 員5000円(締切後5500円)

準会員2500円

非会員7000円(締切後7500円)

学生(一般)3500円

申込方法：同封の開催案内をご参照ください  
ホームページから申し込みできます

## 第30回クオリティバブ(本部)

テーマ：狩野会長が語る「Kano Model  
の現状と将来展望」

ゲスト：狩野 紀昭氏

(日本品質管理学会 会長)

日 時：2002年7月26日(金)

18:00 ~ 20:30