



JSQC ニュース

No.239

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 (助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「NEC TL 9000の認証取得について」
- 2-私の提言「ストック型リソースの能力向上とTQMの役割」
- 2-ルポルタージュ 第283回中部事業所見学会ルポ
- 3-特別講演会ルポ / 第285回本部事業所見学会ルポ / 7月入会者紹介
- 4-事務局からのお知らせ / 行事案内

「NEC TL 9000の認証取得について」

日本電気株式会社 企業品質推進部マネージャー 小林 真一

日本電気 IPネットワーク事業部とIPソフトウェア技術本部は、日本で初めてTL 9000（電気通信産業の品質マネジメントシステム規格）の認証を取得致しました。併せて東北日本電気(株)も東北地区で初めての認証を取得致しました。

TL 9000は、通信サービスの品質向上に取り組む国際的な組織QuEST Forumが制定する電気通信産業のセクター規格であり、今までに全世界で240件を超える登録証が発行されています。近年はアジア地区の取得数が4割を超えるまでに普及してきており、国内でも認証登録の動きが高まることも予想されます。

1. TL 9000との関わり

1998年1月に結成されたQuEST Forumが、1999年2月に開始したTL 9000パイロットプログラムに当社の米国現地法人NEC Americaも参加したことが関わり始まりです。その直後からTL 9000の内容や動向を調査してきましたが、2000年の後半になり、海外の通信プロバイダからTL 9000の取得状況などの問合せが入ってくるようになりました。今後のビジネスを展開する上で、いずれは必要なものになるだ

ろうとの判断からTL 9000認証取得への取り組みを決意しました。

2. TL 9000への適合

TL 9000はISO 9001:2000の要求事項51、業界特有の追加要求事項81、製品別に定義され11種類の品質データ測定管理から構成されています。追加要求事項では製品の信頼性、ソフトウェア開発、ライフサイクルモデル、顧客とのコミュニケーション重視など強化されています。品質データ測定管理では問題報告数、解決期間、返品率、ソフトウェアパッチ品質、修理成功率などを測定し、目標を定めて継続的に改善していくプロセスが求められています。

3. 継続的改善

製品の品質改善を効果的に進めるには、自社製品の業界内での優劣を知ることが必要です。電気通信製品は多種多様であり、同じ土俵で比較できるような製品を8つに大分類し、更に60以上のカテゴリに分類されています。また同じ機能の製品を規模等で規準化し、単位当りの品質データとして比較できるよう工夫されています。製品毎の品質データは3ヶ月単位にMRS (Measurement Repository System、テキサス大学ダラス校に設置) という測定値蓄積システ

ムに送信し、統計処理されます。カテゴリ毎に一定以上のデータが集まると平均、最高、最低などの業界統計が公表されます。この業界統計に、自社固有の品質データをプロットすると世界的な規模で自社製品の品質の位置を把握することができるようになっています。これを分析し、品質改善プログラムの策定・実行、改善度測定、品質データ登録、業界統計値入手、ベンチマーキングというP-D-C-Aを繰り返すことができます。

4. TL 9000への期待

TL 9000は、ISO 9001や他のセクター規格にはない品質データの測定管理という大きな特徴を持っています。これを有効に活用することにより、製品の品質を継続的に向上させていくことができます。TL 9000認証を取得しても、その後の改善を怠れば業界内でのパフォーマンスは低下しビジネスにマイナスに作用してしまいます。従って各組織にはたゆまぬ改善が求められています。この改善を業界に関係する全ての組織が進めて行けば、その積み重ねとして業界全体のパフォーマンスを継続して向上させていくことができます。NECは、今後とも皆様方と協力しながら、信頼の高い製品を社会に提供していきたいと考えています。

私の提言

「ストック型リソースの能力向上とTQMの役割」

山梨大学大学院教授 長田 洋
工学研究科持続社会形成専攻

現在、日本企業は構造的な経営不振に苦しみ、従来の経営モデルを大きく変える経営革新（イノベーション）を追求している。

この革新のためにはTQMはどのように貢献できるのだろうか。革新においては二つのアプローチが考慮されなければならない。第一はOutside inと呼ばれるが、環境の変化を予測し、その変化に迅速に対応することである。こ

の面では、すでに戦略策定、方針管理、ビジネスプロセスの革新などTQMは有効なツールを開発し、提示している。第二のアプローチはいわばInside outともいべきもので企業の革新力、変革力の担い手である人や技術などの経営資源に着目し、その資源の能力を上げて革新を図るもので近年、コアコンピタンスやコンピテンシーなどの研究が特に経営学では進んでいる。これらの革新を引き起こす経営資源は人、組織、技術、知識、ステークホルダーとの関係性（リレーションシップ）などであり、いずれも日常のビジネス、業務を

通してその能力は向上し、成長するものである。筆者はこれを「ストック型リソース」と呼んでいる。

TQMではこのストック型リソースの形成、能力向上のためのマネジメントにも深く関係している。その代表例はQCサークルである。しかしTQMでは経営プロセスに関する手法やモデルに関する研究開発に比べてこのストック型リソースに関する研究は未開拓といえる。最近は人的資源マネジメント、組織マネジメントなど従来のマネジメントに加えナレッジマネジメント（知識マネジメント）や技術マネジメント（MOT）など新たなリソースマネジメントの研究が特に米国で活発になされているが、経営革新を効果的、効率的に導くためにTQM研究者によるこの分野での貢献を大いに期待したい。

第283回中部
事業所見学会
ルポ本田技研工業(株)
浜松製作所

さる7月30日(火) 第283回(中部支部第67回)事業所見学会が静岡県浜松市の本田技研工業株式会社浜松製作所にて開催された。テーマは『時代の変化に機敏に対応できる企業体質の強化を目指して』。開催通知発送からわずか3日目で定員50名をオーバーするほどの高い関心の中での見学会となった。

浜松は本田技研工業創業の地、また当製作所は二輪車「ドリーム号」が生まれた地で、誕生から今日までものづくりの拠点として歩み続ける、中・大型二輪車を年間約24万台、自動車用オートマチック・トランスミッションを約240万台、汎用エンジンを約380万台生産する従業員数4,300名の製作所である。

今回は、二輪車組立・汎用エンジン組立ラインを見学させていただき、二輪ラインでは全てのカテゴリーの載る共用パレット治具、部品のモジュール化、組立てられるオートバイを上下させ常に作業し易い高さを保つ工夫、

床を改造し疲労度30%低減等の改善事例の報告を織混ぜて案内いただいた。

見学後の質疑応答では、汎用エンジンの使用条件を把握する工夫、海外でのQCサークル活動の推進状況、自動化の状況と考え方、モジュール化のねらい、全員が揃いの真っ白な作業服、設備のメンテナンス体制、教育訓練、中国に対抗するための工夫等活発な討議が行なわれた。

討議の中でお話のあった

『二輪車のコピーが出回っている、それを見る限り中国の加工技術は高い。しかし模倣までである。新しいものを創り出すことは日本の領域と考えている。HONDAの考え方に「小さく産んで大きく育てよ!」がある。「二輪車から入って四輪車へ」もその例である。今後の海外進出でも、汎用エンジンの組立から入ることも有り得る。要は相手先(顧客)の要求に応じた形での企画が必要なのではないか』

という言葉の中に、創業以来受け継がれるHONDAのDNA、「時代の変化に機敏に対応できる企業体質の強さ」を見た思いがする見学会であった。

関 康彦(豊田合成(株))

特別講演会 ルポ(本部)

ナレッジマネジメント 特別講演会

2002年6月20日(木)、「ナレッジマネジメント特別講演会」が日本科学技術連盟、東高円寺ビルにて開催された。

本講演会では、知識を生かした創意工夫で業務を進捗させる「ナレッジワーカー」のあり方や育成方法を解説し、TQMの基盤である人材の育成、知識活用などの要諦を探った。

まず、基調講演では、大藤正氏(玉川大学)による

「ナレッジマネジメントとTQM」において、ナレッジマネジメントの基本的な考え方が論じられた。また、特別講演では、山崎秀夫氏(野村総合研究所)による「知識資産の活用とナレッジワーカーの育成」において、未来組織を視野に入れたナレッジワーカーの特徴などが論じられた。

また、事例紹介では、橋本聡氏(コンサルティングファーム)による「知恵市場『メンターネットワーク』」、原木晋氏(三菱化学)による「Electronic Laboratory Notebookの活用とナレッジワーカーの育成」において、知の活用や伝達方法が論じられた。

日本で実施されてきたTQMは、品質を対象とした活動であったが、時代の変化とともにマネジメントの対象を広げる必要性を再確認させる講演会であった。

最首友紀子(株伊勢丹)

第285回本部 事業所見学会 ルポ

宝酒造株式会社 松戸工場

第285回事業所見学会は「独自の環境会計指標で取り組む企業の環境マネジメント」というテーマのもと、去る7月19日に参加者31名、学会事務局1名が、宝酒造(株)松戸工場を訪問した。

見学センターにて広報VTR視聴後事業所内を見学し、その後宝酒造(株)の環境活動と緑字決算活動(当社独自の環境指標である「ECO:エコ」を用いた、企業活動の決算)についてのプレゼンテーションをいただいた。

当社は企業精神「自然の恵みを自然に返す」・「(社名の)宝は田から」のもと、早い時期(1979年)から積極的に自然保護活動に取り組んでおり、その後企業イメージ戦略・企業の社会的責任としての活動から現在は競争

優位戦略としての環境活動を「エコチャレンジ21」として展開されている。

特筆すべきなのは、各種の環境活動の成果を独自の方法で指標化、これに基づき改善目標とプログラムを設定・推進している点である。

もちろん、この指標(ECO)では環境負荷を削減する側面と同時に、社会貢献:地球へのお返しの側面も評価する仕組みになっている。

質疑応答では上記の指標の他に、当社の製品に関連するものもあり、有意義な見学会であった。

なお、当社の緑字会計の詳細については下記URLにて公開されているので、是非ご覧いただきたい。

<http://www.takarashuzo.co.jp/>

日本のISO14001認証件数は世界一ではあるが、経営に直結し着実に成果を蓄積している宝酒造の環境活動は、多くの経営者にとって「認証取得の先」を示しているように感じた次第である。

松田啓寿(財)日本科学技術連盟)

2002年7月の入会者紹介

2002年7月資格審査において、下記のとおり正会員90名準会員13名の入会が承認されました。

(正会員90名) 渡辺 徳二郎(NECエレクトロニクス) 熊原 孝一郎(アシップ) 宮崎 武(経営コンサルタント) 紀平 勝(きんでん) 中山 文嗣(日清紡績) 香月 俊幸(九州松下電器) 田中 龍成(田中土建) 平尾 庄三郎(柳沢精機製作所) 岡田 和彦(協同組合ティー・イー・エフ) 永田 博(ブラザー工業) 立石 憲彰(ビデオリサーチ) 塚川 泰之(ソフトバンクフレームワークス) 落合 邦善(NECソフト) 松井 明(関西ペイント) 安原 幹人(日本建築センター) 河合 利彦(河合事務所) 青柳 礼子(沖電気工業) 小松 一平(アールエンジニアリング) 林寛(オムロン) 宮野 作次(昭和ハイテクレント) 守田 和也(千歳電機工業) 光澤 人美(クラウド) 加藤 美芳(加藤美芳税理士事務所) 人見 慎一(タキノ工業所) 元谷 隆(富士通) 鈴木

浩二(ソーバー) 内田 隆道(エスアイジー) 広沢 仁史(ニッタ) 高橋 仁(新田セラチン) 相馬 正裕(五十嵐電機製作所) 佐藤 光生(エステイマネジメント) 酒井 満(長崎大学) 渡辺 康人(トランス・コスモス) 松本 健一郎(三五) 辻 順一(北海道道路エンジニアリング) 草川 友孝(フィリップス) 宮崎 憲一郎(今別府産業) 本間 忠義(東亜道路工業) 櫻井 克三(通研電気工業) 信太 皓司(ソラン) 伏木 正進(三谷バルブ) 大西 匡(豊田工機) 松井 孝郎(旭硝子) 津留崎 親(ビッツ) 伊藤 充明(浜経営センター) 仲野 雅俊(朝日工業) 榛田 滋行(テクノソフト) 小野 満(雇用能力開発機構) 宮田 瑞穂(東海精密加工) 東本 浩明・足立 昌三(タカラベルモント) 中川 魏(日本規格協会) 城代 高明(佐伯建設工業) 杉田 典夫(静甲) 志澤 達司(出光石油化学) 八木 芳昭(八木経営事務所) 新莊 昌昭(ビューロ・ジェネロ) 岡崎 研児(復建調査設計) 渥美 香(ヒューマンパワー大阪) 水野 年浩(ISOコンサルティングファーム) 水野 吉澤 光男(吉澤経営研究所) 佐古 信之(アンフェノールジャパン) 浅野 龍一(アイホン) 平井 悟(京セラコミュニケーションシステム)

宮原 祐一(総合設計) 赤羽 勝範(NECフィールドディングサービス) 木津谷 圭悦(写測) 柳亨(アドジーン) 渡辺 武彦(興和) 西迫 一二三(西迫行政書士事務所) 太場 学(コマツ) 本多 通弘(三菱自動車工業) 高橋 稔(川口学園) 中野 岱次(九州松下システム) 矢野 和敏(テクノコンサルタント事務所) 内山 幸三(富士パッケージ) 折原 正照(損害保険ジャパン) 村上 敦(鎌田醤油) 中島 昭午(エス・パイ・エル) 西川 史一・福田 正己(東芝) 洲上 士郎・飯野 博康・下井 貞・矢野 正男・川崎 稔夫・黒澤 宏・田畑 次雄・高沢 恒夫・柏原 秀明(ISO審査員)

(準会員13名) 三田村 修司・森位 保浩・森脇 俊文(大阪電気通信大学) 藤瀬 真・松葉 且祥・水野 健吾・下田 浩司(早稲田大学) 末広 啓史郎・大熊 敦・太知 陽一郎(東京理科大学) 門脇 直樹(京都大学) 西雪 信太郎・松井 高昭(名古屋工業大学)

正会員:3247名
準会員:112名
賛助会員:192社、219口
公共会員:22口

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

日 時：2002年11月15日(金)～16日(土)

プログラム：11月14日(木)

16:00～ レジストレーション
18:00～ ウェルカム・カクテル

11月15日(金)

13:00～15:30 チュートリアル 田口 玄一氏
Quality Engineering as a Strategy for Research & Development

16:00～18:00 開会式
基調講演 高橋 朗氏(32年度JSQC会長)
挨拶 各参加組織代表

18:00～20:00 パンケット
挨拶 狩野 紀昭氏(30-31年度JSQC会長)
SIG(Special Interest Groups;4-6テーマ)

11月16日(土)

9:30～10:30 特別講演 内藤 正氏(トヨタ自動車株)
Making Things at TOYOTA
Utilization of TPS and IT to support them

10:00～17:20 オーラル・セッション 4ストリーム4セッション 48件
ポスター・セッション 2セッション 17件

発表言語：英語・通訳なし

会場：日本科学技術連盟東高円寺ビル

参加費：15,000円(120米ドル)参加費には2日間のシンポジウム全プログラム、論文予稿集、などが含まれます。

申込方法：ホームページからお申し込みください。

事務局からのお知らせ

「人間行動に起因する事故・品質トラブルの未然防止のための方法論の体系化」頒布のお知らせ

この度、標題の成果が本学会の研究成果としてまとめられましたので、ご希望の会員の方に実費で頒布いたします。

1. 申込方法：E-mailまたはFAXにて資料名、部数、会員番号、氏名、所属、送付先住所、電話番号をご連絡の上お申し込みください。

申込先：本部事務局 E-mail apply@jsqc.org FAX 03-5378-1507

2. 資料代：1冊(A4判214頁)会員2,200円(税込み)非会員3,000円(税込み)
送料(冊子小包)：1冊310円、2冊380円 他多数の場合、事務局までご連絡ください。申込みと同時に下記宛お振込みください。

振込み先：(社)日本品質管理学会

三井住友銀行 渋谷支店 普通預金 0922517

資料は入金を確認の上、郵送いたします。

第32年度会費請求のお知らせ

第32年度(2002年10月1日～2003年9月30日)会費請求書を同封いたします。

郵便局自動引き落としを利用されている方(請求書を送付いたしておりません)は、10月25日にお引き落としになりますので郵便口座の残高をご確認ください。

文部科学省 平成15年度科学研究費補助金(科学研究費・研究成果促進費)公募のお知らせ

1. 科学研究費
特別推進研究
特定領域研究
2. 研究成果促進費
研究成果公開発表(A)(B)(C)
3. 提出期間
平成14年11月18日(月)～21日(木)
4. 応募書類/詳細URL
日本学術振興会(JSPS):
<http://www.jsps.go.jp/j-grantsinaid/index.html>

行 事 案 内

第32回年次大会・武蔵工業大学(東京) 通常総会/講演会/研究発表会

日 時：2002年10月26日(土)

9:30～10:00 通常総会
10:00～11:00 各賞授与式
11:05～11:50 新会長講演(高橋 朗氏)
12:50～17:40 研究発表会
17:50～19:30 懇親会

会場：武蔵工業大学(東京)

参加費：

講演会/研究発表会
会員4,000円(締切後4,500円)
準会員2,000円
非会員6,000円(締切後6,500円)
学生(一般)3,000円

懇親会

会員・非会員4,000円 学生2,000円

申込方法：同封の開催案内をご参照下さい
ホームページから申し込みできます

URL/www.jsqc.org/ja/oshirase/gyouji.html

申込締切：2002年10月18日(金)

第32回クオリティバブ(本部)

テーマ：サポートサービスのクオリティ：
製造業の新しい価値

ゲスト：菅田 直美(NEC)

日 時：2002年11月22日(金)
18:00～20:30

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3,000円 非会員4,000円
準会員・学生一般2,000円
(含軽食)

詳細はホームページをご覧ください

URL/www.jsqc.org/ja/oshirase/gyouji.html

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