



# JSQC ニュース

No.265

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 第11回 国際QFDシンポジウムに参加して
- 2-私の提言 顧客満足から“個客”満足へ
- 2-ルポルタージュ 第13回YSSLボ
- 3-第35年度事業計画 / 10月の入会者紹介
- 4-研究助成募集のお知らせ / 11月の入会者紹介 / 行事案内

## 第11回 国際QFDシンポジウムに参加して

玉川大学 経営学部 講師 永井 一志

トルコのイズミールにて、平成17年9月28日から30日までの3日間にわたり、国際QFDシンポジウムが開催された。昨年のメキシコでの開催に続き、地中海に面した素晴らしい景色のホテル(Pine Bay Holiday Resort)にて同シンポジウムが盛大に開かれた。

仕事で訪れるには少々もったいなさを感じる程の青い海と、リゾートの景色を未だに忘れられない。ホスト国であるトルコはDOKUZ大学のスタッフが中心となり、シンポジウムの運営や参加者への対応が行われた。参加者に対する彼らのホスピタリティは完璧であり、改めて感謝の意を表したい。

シンポジウムへの参加者は約70名であった。うち、日本からの参加者は赤尾洋二博士をはじめとして10名強であり、日本からの出席者は非常に多いと感じた。28日の赤尾博士によるキーノートスピーチに始まり、33編の発表が2会場で平行して行われた。日本からの参加者は8編の研究発表を行い、活発な質疑応答が行われていた。なお、

筆者を含む5名のメンバーは日科技連内に設置されているQFD研究分科会での研究成果を2セッション連続して発表した。決して英語が堪能とはいえない筆者であるが、発表前夜には一睡もせず(あまりの緊張と時差に眠ることができず)、ひたすら発表練習を行って本番に挑んだのも非常によい経験であった。

シンポジウム終盤にはパネルディスカッションが行われた。ここでは、新藤久和教授がパネリストの一員となり、日本におけるQFDの活用状況や今後の展望について、考えを述べられていた。日本におけるQFDの状況は各国からの参加者も興味を抱いているようであった。

シンポジウムの目玉でもある赤尾賞には2名の方が選ばれた。日産自動車に勤務時はプリメーラの開発にかかわられ、二階建て品質表の提案をされた津田靖久博士とDOKUZ大学のFaith Renginol博士のご両名である。また、今回は博士のご功績を記念した賞が優秀発表者に授与された。

シンポジウムの合間にはEphesus遺跡のツアーが盛り込まれ、トルコの文化や歴史に触れることができた。石造りの建造物を見事に建造する技術に驚かされた。日本から参加された方で建設業に勤務されている方ですら驚きの表情を隠しきれずにいた

のが印象的であった。現代のように建造に必要な道具が十分に整っていない時代において、どのように建造したのか。過去の歴史と現在を比べてみて、人類(あるいは技術)の進歩がどれ程のものなのか、改めて疑問を感じさせられるスケールの遺跡であった。

2006年度と同シンポジウムは日本がホスト国となり、東京の玉川大学を会場として行われる(2006年9月7日(木)~9日(土)を予定)。海外からの出席者はもちろんのこと、QFD誕生の国である日本から数多くの参加者と最先端の研究発表を期待すると共に、活発なディスカッションが行われることを心待ちにしている。

トルコの会場と比較すると海や遺跡は付近にないが、東京都下の緑多く非常に美しいキャンパスである。ぜひ一度足を運んでいただき、QFDとキャンパスの両方を楽しんでいただきたい。誌面をお借りして来年のシンポジウムへの参加をお願いする次第である。「日本ならではの・玉川大学ならではの」の催しも企画している。楽しみにしていただきたい。

最後に、今回のシンポジウムをトルコで開催するにあたっては、赤尾賞を受賞されたDOKUZ大学のFaith Renginol博士のご尽力が大であったと聞く。彼の夢は実現したが、今回のシンポジウムに参加できずに他界された博士のご冥福を心からお祈りしたい。



## 私の提言

## 顧客満足から“個客”満足へ

株式会社リコー 永原 賢造



昨今、個々の顧客の商品品質、サービス品質に対する要求は個性をもち、多様になる上に、例えばパソコンの例に見られるように、

個々の顧客が自らの好みに合わせてカスタマイズした商品をインターネットで発注し、それがサプライチェーンで供給され、顧客が設置して使用するケースが増加する方向にあります。

そんな中で、顧客満足度向上を旗印に、満足度調査として、顧客全体をひとまとめにして満足度の水準を上げる活動をしていることが多いのも実態だと思います。

しかしそこには、顧客毎の使用目的、

使用条件、要求品質などについて“個客”として扱う配慮が十分とはいえません。顧客一人一人の使用目的、使用条件、要求品質などに注意を払い、満足いただけない点があれば、顧客一人一人の満足を確保することへの一層の気配りが必要であります。すなわち顧客満足から“個客”満足、“個客”感動への変換が益々重要になってきていると思います。

これは、サンプリング調査での満足度調査だけでは限界があることを示しており、顧客一人一人の満足度合いや要望をリアルタイムに把握し、もしくは予測して対応していくべく根本的なプロセス革新の必要性を示唆していると思うのです。

数年前にパトリシア・シーボルトが著書“「個」客革命”で、顧客との

どの接触においても、顧客を「個」客として捉える必要性を説いているのが現実味を持って迫ってきています。

品質保証は、言うまでもなく顧客に約束した品質が確保されていることを提供者側が責任を持って引き受けることで、そのために、品質を確保する活動が体系的に行われるようにすると同時に、万一それが不十分な場合は、適切な補償を行なうことです。

これからは、多人数で使う事務用複写機であっても、一人一人の使用形態が異なり、その各々の使用勝手に機械側が“顧客”への気配りをする、すなわち、一人一人の使い手に各々が感動するような配慮を施し、かつ満足度合いや感動度合いを“個客”を対象に把握し、改善していくプロセスの整備が“個客”満足、さらには“個客”感動に繋がる今後の品質経営、品質保証のあり方ではないかと考えます。

第13回  
YSS  
ルポ

サンデン(株)  
コミュニケーションプラザ

第13回ヤング・サマー・セミナーが、去る8月26日から27日にかけて、サンデン(株)のご厚意により同社コミュニケーションプラザ(埼玉県本庄市)において開催された。

今回は「品質工学」をテーマとし、企業から4名、大学教員2名、学生26名の計32名が参加して、2日間にわたり講演と研究発表・討論が行われた。

初日は、大学の先生、企業の方にご講演を頂いた。まず「タグチメソッド - その発展と特徴、考え方と手法」という演題で富士ゼロックス(株)の立林和夫氏、次に「MTシステムの活用と異常の診断」という演題でオーケン(株)の鴨下隆志氏、そして最後に「非心度を学ぶ - サンプルサイズの決め方・工程能力指数・SN

比・MTシステム」という演題で早稲田大学の永田靖先生にご講演を頂いた。手法の説明からその実用と数理までご講演を頂き、学生にとって非常に充実した時間となった。

夜には懇親会が行われた。参加者の親睦を深めるとともに、講演に関する議論や情報交換の場となった。

翌日は、4組の学生による研究発表と討論が行われた。名古屋工業大学の近藤総君、明治大学の木下崇平君、東京理科大学の梶塚圭太君・齋藤淳君、同大学の岩田瑞希さんがそれぞれ発表を行った。限られた時間の中で様々な視点から質疑応答が行われた。

本セミナーは今後の品質管理界を担う次代の若手の研鑽、親睦に大きな役割を果たすものである。今春から新たに開催されているインカレゼミとともに、学生間、研究室間での交流をより一層深める目的が実践された。このような機会を与えて頂いたことに感謝するとともに、今後もインカレゼミや本セミナーへの多くの若手の参加を期待したい。

手塚 康(早稲田大学)

## (社)日本品質管理学会第35年度事業計画

行事 / 月	H17 10月	11月	12月	H18 1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
研究発表会								第80回 26(金)-27(土)		第81回関西			
年次大会・通常総会		第35回 11/11-12 関西大学											第36回 10/27-28
講演会				第97回本部 26日(水)		第98回 中部			第99回 本部	第100回 中部	第101回 関西		
シンポジウム					第106回関西 24日(金)	第107回 本部8日(水) 早稲田理工		第108回 中部	第109回 関西	第110回 本部		第111回 本部	
ヤングサマーセミナー											第14回		
事業所見学会	本部				第312回		第313回		第315回				
	中部				第311回		第314回		第316回				
	関西					第307回		第309回		第317回		第318回	
クオリティパブ	第49回 20日(水)		第50回 5日(月)		第51回		第52回		第53回		第54回		
その他の行事	会長WS 30日(日)								FMES シンポジウム 23日(金) or 30日(金)			AQS26-27 シンガポール	
会 合 / 月	H17 10月	11月	12月	H18 1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月
理 事 会	352回 13日(水)		353回 12日(月)			354回 3日(金)		355回 19日(金)		356回 5日(水)		357回 20日(水)	358回 12日(水)
庶務・会員サービス・規定・ 広報・Web・会計合同委員会	3日(月)		6日(火)			23日(水)		12日(金)	28日(水)			8日(金)	
論文誌編集委員会	5日(水)、 26日(水)	25日(金)	22日(水)	24日(火)	23日(水)	24日(金)							
学会誌編集委員会	7日(金)												
事業委員会	12日(水)	16日(水)	7日(水)	18日(水)									

論文投稿は委員会の開催10日前までをお願いいたします。直前の投稿では審査開始が遅れることがあります。

### 2005年10月の 入会者紹介

2005年10月13日の理事会において、下記の通り正会員42名、準会員11名、賛助会員1社の入会が承認されました。

.....  
(正会員42名) 宗藤 真 丸岡 猛規 (マツダ) 進藤 晃 (大久野病院) 末安 いづみ (日本規格協会) 多田 信彦 (サクセスヒカリ) 山内 孝義 高橋 弘次 (日立製作所水戸総合病院) 副島 秀久 (済生会熊本病院) 相馬 孝博 (名古屋大学医学部附属病院) 高草 英郎 (品質保証総合研究所) 真鍋 紀久夫 (アキレス) 工藤 邦博 佐々木 方規 (ペリサー

ブ) 阿部 勢一 (大塚製薬) 杉山 良子 矢野 真 菅野 隆彦 菅野 一男 (武蔵野赤十字病院) 河野 善 彌 (奈良先端科学技術大学院大学) 廣瀬 修 (キヤノン) 涌田 亮一 (富士通) 杉本 繁利 (アイシン高丘) 緒統 伸雄 (関西電力) 井上 直 久 (オムロン) 森 裕子 (近畿健康 管理センター) 大野 喜章 (キヤノ ンアネルパ) 蒲生 真紀夫 (みやぎ 県南中核病院) 井上 文江 花岡 夏子 (飯塚病院) 不破 眞 (大本組) 小島 良彦 (青梅市社会福祉協議会) 高橋 真冬 新井 絹子 草野 華 世 中野 美由起 細谷 博樹 (青梅 市立総合病院) 伊藤 正一 柚木 祐子 (大久野病院) 尾高 裕一 (大

洋園居宅介護支援事業所) 宮本 興 一 (松下電器産業) 阿津沢 潔 (NECエレクトロニクス) 高桑 祐吉 (日本電設工業) .....  
(準会員11名) 沢柳 隆徳 衣川 洋 輔 (関西大学) 尾崎 壘 山中 健 太 星野 元宏 宇田川 晃 杉本 拓 志田 雅貴 石川 善仁 佐野 雅隆 河口 弘 (早稲田大学) .....  
(賛助会員1社1口) 駿河精機

### 2005年11月の 入会者紹介

2005年11月7日の資格審査において、

## 事務局からのお知らせ

(社)日本品質管理学会30周年記念事業  
第35年度研究助成募集要項

## 1. 趣 旨

21世紀を担う若手研究者や海外からの留学生に対し、その研究活動をサポートすることを目的とします。個人の研究への助成はもちろん、同じようなテーマを抱えた少数の若手研究者の研究集会への助成、海外の若手研究者の招聘への助成なども含まれます。

2. 助成金額：1件10万円 5件以内

3. 期 間：1年間（第35年度：平成17年10月～平成18年9月）

## 4. 募集の対象

選考時に申請者が(社)日本品質管理学会の正会員もしくは準会員であり、次のいずれかの条件を満たす者とします。

- (1)申請時に35歳以下であり、大学、研究所、研究機関、教育機関等において研究活動に従事する者。
- (2)申請時に日本の大学院に在籍する外国籍の留学生。
- (3)申請時に35歳以下であり、海外の大学、研究所、研究機関、教育機関等において品質管理についての研究活動に従事する者で(社)日本品質管理学会の主催する諸行事、または品質管理に関連する研究集会に参加しようとする者。ただし、申請は招聘者が行うこととします。

5. 助成対象：品質管理に関連した研究

## 6. その他の申請条件

- (1)報告書は所定の様式で提出してください。
- (2)研究成果を当学会誌へ投稿、あるいは研究発表会などで発表することを奨励します。
- (3)学生が申請をする場合、申請時に指導教官・指導教員の所見を必要とします。

## 7. 申請方法

所定の「(社)日本品質管理学会 研究助成交付申請書」を用いてください。申請書の様式はホームページを参照してください。

8. 募集期間：平成17年12月～平成18年3月末日

## 9. 選考方法

(社)日本品質管理学会研究助成特別委員会による書類審査

10. 決定通知：平成18年4月下旬

## 11. 申請書提出先

(社)日本品質管理学会 本部事務局

〒166-0003 東京都杉並区高円寺南1-2-1

TEL：03-5378-1506 FAX：03-5378-1507

E-mail：office@jsqc.org URL：www.jsqc.org/

下記の通り正会員14名の入会が承認されました。

(正会員14名) 市村 實枝子 大山 瞳(日立製作所水戸総合病院) 島井 健一郎(セコム) 渡邊 両治(全国社会保険協会連合会) 渡邊 浩之(トヨタ自動車) 濱田 展正(ナブテスコ) 田多 正孝(マキタ) 春日 務(技術情報協会) 吉野 春幸 鈴木 高道(日本環境認証機構) 飛永 晃二(健康保険諫早総合病院) 関 弘充(富士通) 大山 聖子(ユーエルエーペックス)

正 会 員：2971名

準 会 員：141名

賛助会員：171社198口

公共会員：22口

## 「品質」誌、投稿論文の募集！

会員の方々からの積極的な投稿をお勧めします。投稿区分は、報文、技術ノート、調査研究論文、応用研究論文、投稿論説、クオリティレポート、レター、QCサロンです。

論文誌編集委員会

## 行 事 案 内

## 第97回講演会（本部）

テーマ：日本の製造業の国内回帰

日 時：2006年1月26日(木)  
13：30～16：30

会 場：日本科学未来館  
「みらいCANホール」

## プログラム：

「レクサスの開発・販売戦略」(仮題)  
吉田 健氏(トヨタ自動車(株))  
他1件依頼中

定 員：200名

参加費：会 員4,000円  
(締切後4,500円)  
非会員6,000円  
(締切後6,500円)  
準会員2,000円  
一般学生3,000円

申込締切：2006年1月19日(木)

申込方法：同封の参加申込書にご記入の上、本部事務局までお申し込みください。ホームページからもお申し込みできます。

<http://www.jsqc.org/ja/oshirase/gyouji>

## 第80回研究発表会（本部）発表募集

日 時：2006年5月26日(金)・27日(土)

会 場：日本科学技術連盟  
千駄ヶ谷 本部

## (1)申込期限

発表申込締切：3月31日(金)  
予稿原稿締切：4月28日(金)必着  
参加申込締切：5月16日(火)

## (2)研究発表・事例発表の申込方法

同封の発表申込要領をご覧ください。

## (3)参加申込

3月送付の参加申込書にご記入の上、本部事務局までお申し込みください。

## 事務局連絡先

本 部：166-0003 杉並区高円寺南1-2-1  
(社)日本品質管理学会  
TEL 03-5378-1506  
FAX 03-5378-1507  
E-mail：apply@jsqc.org  
事務局携帯：090-9128-7979

中部支部：460-0008 名古屋市中区栄2-6-1  
白川ビル別館  
(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

関西支部：530-0004 大阪市北区堂島浜2-1-25  
(社)日本品質管理学会 関西支部  
TEL 06-6341-4627  
FAX 06-6341-4615  
E-mail：kansai@jsqc.org