



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 計画研究会「サービス産業における顧客価値創造研究会」について
- 2-私の提言 「職場力」向上に向け他学会との連携を
- 2-研究会だより テクノメトリックス研究会報告
- 3-第36年度品質管理推進功労賞推薦のお願い/1月の入会者紹介
- 4-5th ANQ Call for Papers/行事案内

計画研究会「サービス産業における顧客価値創造研究会」について

主査・成城大学 神田 範明

昨年度定められた当学会中期計画では「Qの確保」「Qの展開」「Qの創造」の3大目標が掲げられ、各委員会などでこれに向けての取り組みが活発に行われています。この内「Qの創造」の一環として昨年末に創設されたのが、「サービス産業における顧客価値創造研究会」です。

サービス産業は当学会では会員数はかなり少ないのですが、日本のGDPでも就業者数でも優に60%を越え、文字通り我が国最大の産業です。顧客ニーズの多様化と規制緩和に伴い競争が激化し、顧客にとって価値の高い新サービスを適確に、早く、次々と創造することが肝要となっています。この基本は製造業と何ら変わりはありません。

品質管理分野でも「サービスの品質」はもはや珍しい概念ではありません。しかし、以前筆者らが「日本ものづくり人づくり質革新機構 (JOQI)」顧客価値創造部会でも議論したように、その「創造」となると、人に依存する要素が多い、(従って)ばらつきが大きい、しかも建築・インテリアなどハードウェアに依存するところも影響が大きい、企画が経営者の感覚的な「独断」から始まることが多いなど、製造業と異なる困難な部分が多々あります。

このためほとんどのサービス関連の研究や書籍は目標を「顧客満足」に置き、マイナス(不満レベル)をゼロ(通常レベル)にする日常の改善活動

を目指しています。改善は無論重要です。継続すれば企業はかなりの評価を受けるでしょう。しかし、それは真の意味の「創造」ではありません。創造とはゼロをプラス50、プラス50をプラス100に押し上げて、顧客に「満足」レベルではない、ダントツの「感動」を喚起することです。

従来サービス産業に対しては製造業で成功した品質管理の概念と手法をそのまま(または装いを変えて)入れて、改善ではかなり成功しましたが創造というプロセスではあまり成果を挙げていません。その原因は①ソフト面とハード面を同時に把握する企画の考え方が不足している②ニーズ発見のための調査が不十分であること③発想やアイデアの創出が独善的で質も量も不足していること④絞り込みや決定のプロセスが極めて恣意的であること、などが挙げられます。これらの多くは実は製造業での商品企画不得意企業でも共通な課題ですが、技術者が少ない分、サービス産業では分析的・科学的なスキルが乏しいという背景があります。また一方で、筆者らが開発したP7(商品企画七つ道具)はマーケティング手法とTQM手法を融合して使っていますので、サービス産業の方々には一般のQC手法よりなじみやすいという長所があります。P7の活用で企画の質を上げることが突破口となる可能性は極めて高いと思われます。

当研究会では、これらの認識に立っ

て、満足レベルではなく、感動レベルのサービスを創造する「システム」を構築します。本年から3年間を目標に文献調査、実態調査、メンバーによる実践的事例研究を積み重ね、いくつかの実用的モデルを構築し、3年後の成書出版を目標に、サービス産業における顧客価値創造の方法論で世界にも類のない提案をするつもりでおります。実証事例を10件以上集積して公開します。理論モデルと実証事例が揃うため、規模を問わずどの企業も実践レベルで参考にできるようになります。サービス産業では中小企業が圧倒的に多いため、大企業でしか活用できないような方法論は不毛です。

2月末現在でメンバーは16名、内11名は企業会員で、実践できる内容を目指し、事例をどんどん出すことを目標に頑張らせていただいております。幸いメンバーには前述のJOQI・顧客価値創造部会でサービス産業を担当した会員、筆者のような商品企画手法の開発者、コンサルタント、大学院生等の人材を集めており、今後の展開が極めて楽しみです。

当研究会を契機として画期的新サービスが次々に生まれ、TQM的な、システムティックな方法論の優位性がサービス産業に浸透し、製造業を含めた全産業でのQの創造が可能となることを念じており、会員諸兄のご支援・ご鞭撻を切に願っております。

● 私 の 提 言 ●

「職場力」向上に向け他学会との連携を

日野自動車株式会社 瀧沢 幸男

最近、東京多摩地域の或る協会が主催して「職場力」について考えるイベントが開催されました。企画運営に携わった者として、学会員の皆様にもぜひお考えをいただきたい項目として提言をする次第です。

「職場力」については多くの定義がありますが、先ほどのイベントに際し上司から「職場力」について助言を得たのは、会社をトラックに見立て、未来に向かって走るためにはエンジンが必要であること、正規の馬力を発揮しないとトラックは動かないという例えでした。つまり会社には多くの組織があり、エンジンと同様にきちんと組み立てられないと会社は動きません。

また、正規の馬力を発揮するには、

一頭一頭の馬を日頃から鍛錬して最大限の力を発揮させ、さらに多くの馬を一つに束ねて総合力としなければなりません。この日頃の鍛錬と統制の取れ具合が「職場力」ではないかという助言です。

自動車の開発～評価～生産準備～生産～販売・サービスまでお客様に価値を提供するためには、一人一人が高い倫理観や使命感を持ち、最大限の努力で持てる力を発揮することが求められます。そのために、職場には五大使命の一つとしてモラルアップが掲げられています。最近新聞やテレビで企業の不祥事が散見されますが、このことは、製品の質・仕事の質・経営の質と同様に、それ

を生み出す「職場力」のあり方も問われているのではないのでしょうか。

ところで、当学会には産学合わせて3千名の会員が所属していますが、技術系の方が大半ではないかと拝察致します。「職場力」向上を当学会として考える時に、医学や心理学を修めた方、社会科学を修めた方、事務系の方々の多く集う他学会との連携は大切な視点ではないかと常々考えてまいりました。インターネットで他学会の活動を調べてみると、ワークモチベーションに関する研究や動物としての人間の行動科学に関する研究など興味深いものが数多く見られます。当学会の管理技術に関する研究と連携することで新たな価値創造につながるのではないのでしょうか。

故西堀榮三郎先生の唱えられた「異質の協同」ではありませんが、会員の皆様にも是非お考えいただきたいと存じます。

研究会
だより

テクノメトリックス研究会

テクノメトリックス研究会報告

主査 中西 寛子 (成蹊大学)

3ヶ月に1度、10名余りの研究者が千駄ヶ谷の一室に集う。本研究会の趣旨に賛同した研究者たちである。特別な話題を持って来てくれるゲストスピーカーもいる。10時になると主査が示したプログラムのもと、研究成果が次々と発表される。その内容を一言でまとめると、「統計的手法を中核とした品質管理手法の開発・普及」となる。

研究報告は以下のようにいくつかのグループにまとめられる。

- ① タグチメソッドに関する研究
- ② 因果構造を考慮した解析の普及
- ③ コンピュータ上での実験および実装
- ④ 新たな統計的手法の研究と普及

これらの研究は単なる理論として終わることがないように、応用分野への貢献を意識しながら進められている。特に、品質管理の現場が持つ固有の背景を意識している。一方、固有の問題は普遍的な手法となり得ない。理論なき議論は避けなくてはならないとし研究が進められる。

一人の発表に対し、1時間余りの白熱した質疑応答がなされ1日が終わる。ここでの議論は年次大会での研究発表、品質誌への論文発表となり学会員に還元される。また、研究会メンバーの品質管理に関する著書も多数ある。

テクノメトリックス研究会は昨年10月で13年目に入った。当初より参加しているメンバーもいるが、新たに加わったメンバーもいる。常に研究内容の質の高さを求め、よい成果を上げることが使命と考える。

第36年度 品質管理推進功労賞： 学会員の皆様 候補者の推薦をお願いいたします！

日本品質管理学会品質管理推進功労賞は、品質管理推進に尽力されている多くの方々に活力を与え、品質管理の発展がより加速され、ひいては産業界の発展に寄与できることを願って創設されました。本年度は第6回となり、次の要領で実施いたしますので、奮ってご推薦の程お願いします。但し、推薦にあたっては次の点にご配慮ください。

- 1) 本賞選考の推薦は全てEメールにてお願いします。
- 2) 推薦に際しては、予め被推薦者の了解を得て、被推薦者本人の確認を受けた書類を送付してください。

記

本賞の授賞資格（品質管理推進功労賞内規）：

以下のいずれかの条件を満たす会員とする。

- 1) 企業・各種団体（以下、組織という。）に所属し、所属組織の品質管理の実践と推進に多大な貢献をした、もしくは、していると認められる者。
- 2) 組織に所属し、本会に対する多大な貢献があった、もしくはある者。
- 3) 組織に所属し、品質管理に対する造詣が深い者。
- 4) 本会の役員2名以上の推薦があった者。

本年度選考方針：

- a. 本年度は、既に本来の所属企業を退職している人も対象として含めるものとし、表彰対象者数は、6名とする。
- b. 本賞対象者の推薦に際しては、55～65歳位を目安とし、70歳以上ならびに50歳以下は避ける。
- c. 本来の所属企業で取締役になった人は避ける（理事、執行役員は対象とする）。但し、子会社等へ出向し役員になった方は候補者に含めて差し支えないものとする。
- d. 女性に対する配慮を積極的に行う。
- e. 36年度のJSQC理事は、今年度の推薦対象者から外す。

評価項目：

本賞の候補者に対して、主に次の観点から評価を行う。

【A】所属組織への貢献

- a 1 TQC/TQM/標準化/QCサークル活動等の推進
- a 2 品質管理に関する表彰・認証等の受審支援
- a 3 品質保証体制の確立
- a 4 その他特筆すべき活動

【B】地域・社会への貢献

- b 1 日本品質管理学会の発展
- b 2 デミング賞委員会/品質月間/関連学会等の活動を通じた品質管理の普及・発展
- b 3 標準化推進を通じた品質管理の普及・発展
- b 4 QCサークル活動の普及・発展
- b 5 日科技連/規格協会等の関係諸団体への協力を通じた品質管理の普及・発展
- b 6 品質管理に関する国際協力
- b 7 品質管理への深い造詣に基づく著作等の活動を通じた品質管理の普及・発展
- b 8 その他特筆すべき活動

推薦必要書類：

推薦書（様式219-1）、業績リスト（様式219-2）、上司等の推薦書（様式219-3、ここで上司等とは、元・上司、現・関連部門長を含むものとする。）

様式については、下記Web頁よりダウンロードしてください。

URL：http://www.jsqc.org/ja/kiroku_houkoku/jushou.html
業績リスト（様式219-2）の業績については、上記の評価項目に対応した記述にしてください。

推薦締切：2007年6月30日(月)

メール送付先：kourou@jsqc.org

選考：(社)日本品質管理学会 品質管理推進功労賞選考委員会が行う

発表：9月に開催される本学会理事会での承認後、本人ならびに推薦者に通知

表彰：2007年10月27日(土)

本学会 年次大会 授賞式

連絡先：(社)日本品質管理学会事務局

参考：http://www.jsqc.org/ja/kiroku_houkoku/jushou/kouroushou.html

2007年1月の入会者紹介

2007年1月17日の資格審査において、下記の通り正会員18名、賛助会員1社の入会が承認されました。

（正会員18名）○森 誠一（カネカ）
○渋谷 隆志（SGSジャパン）○尾台 弘章（セイコーインスツル）○大西 二郎（三洋電機）○海原 常

芳（海原工業）○後藤 光彦（SMK）
○村松 俊明（スタッフコミュニティ）○西田 栄喜（川口建設）○棚橋 さつき（群馬県看護協会 訪問看護ステーション）○高木 大輔（ドリーム・アクティベータ）○尾形 浩（東武鉄道）○中川 孝（第一精工）○大木 由佳子（成城大学）○国府 保周○尾形 裕（旭硝子）○三島 亨（三島MSオフィス）○大和田 孝（国際経営システム規格研

究所）○榎本 文彦（リコーテクノシステムズ）

（賛助会員1社1口）○狩野品質研究事務所

正会員：2899名

準会員：113名

賛助会員：174社201口

公共会員：22口

The 5th ANQ Quality Congress Call for Papers (JSQCメンバー向け)

“Quality, Prosperity and Sustainability”

Organized by Asian Network for Quality Hosted by Korean Society for Quality Management (KSQM)

☆参加のお勧め

2007年10月17日～18日ソウル郊外の仁川にて、第5回アジア品質ネットワーク (ANQ: Asian Network for Quality) Quality Congressが開催されます。ホームページ (<http://www.anq2007.org/>) よりご確認ください。JSQCは独自に下記プロセスで発表者を選考することが認められています。

テマ: “Quality, Prosperity and Sustainability”

場所: 仁川

公式言語: 英語

アブストラクト提出: 2007年5月15日(月) JSQC宛
(KSQM宛の直接申し込み不可)

1. 論文題目 (日本語及び英語)
2. 著者と所属
3. 連絡先
4. 「若手研究者の旅費支援」希望の有無
5. 要旨 (A4・2ページ、日本語または英語)

採 択 通 知: 2007年6月30日(土)

フルペーパー(英語)提出: 2007年7月31日(火) JSQC宛
(論文の成熟度を上げるためにコメントをつけることがあります。)

★JSQC若手研究者の旅費支援プログラム

若手研究者によるANQでの発表に対し下記要領で旅費の支援をいたします。

対 象: 大学院生、第1著者で本人が発表する場合

支援対象者数: 10名程度

支 援 額: 3万円

行 事 案 内

●第55回クオリティバブ (本部)

テーマ: 日本のモノづくりのさらなる発展のために

ゲスト: 渡邊浩之氏 (トヨタ自動車株)

日 時: 2007年3月20日(火)18:00～20:30

会 場: 日本科学技術連盟
東高円寺ビル5階研修室

定 員: 30名

参加費: 会員3,000円 非会員4,000円

準会員・一般学生2,000円
(含軽食・当日払い)

詳 細: ホームページをご覧ください。

申込方法: 本部事務局宛E-mailまたはFAXにてお申し込みください。

●第113回シンポジウム (関西)

テーマ: 変化に対応するこれからのQCサークルの推進について

日 時: 2007年4月17日(火)13:00～17:05

会 場: 大阪・中央電気倶楽部5階ホール
プログラム:

基調講演: 猪原正守氏

(大阪電気通信大学)

推進事例: 関西電力(株)、ダイハツ工業(株)、ヤンマー(株)、がんこフードサービス(株)

参加費: 会員3,000円 非会員 4,000円

準会員1,500円 一般学生2,000円
※当日払い

申込方法: 関西支部事務局までお申し込みください。

●第319回事業所見学会 (中部)

テーマ: 味の素(株)東海事業所における食と医薬の品質保証

日 時: 2007年4月24日(火)13:00～17:00

見学先: 味の素(株)東海事業所

定 員: 40名 (会員優先)

参加費: 会員2,500円 非会員 4,000円

準会員1,500円 一般学生2,000円
※当日払い

申込締切: 4月10日(休)到着分まで

(但し定員になり次第締切)

お知らせ: 新企画「参加者意見交換会」開催。

申込方法: 中部支部事務局までお申し込みください。

●第320回事業所見学会 (関西)

テーマ: CSRの視点から見たビル建設の現場運営管理

日 時: 2007年4月26日(木)14:00～16:30

見学先: 入国管理局作業所

(前田建設工業(株) 建設現場)

定 員: 30名

参加費: 会 員2,500円 非会員 3,500円

準会員1,500円 一般学生2,000円

※当日払い

申込方法: 関西支部事務局までお申し込みください。

●第83回研究発表会 (本部)

日 時: 2007年5月26日(土)・27日(日)

会 場: 日本科学技術連盟東高円寺ビル
プログラム:

・5月26日(土)

10:00～11:10

チュートリアルセッションA

「新しいブランドマネジメントの立脚点」

加藤雄一郎氏 (名古屋工業大学)

11:20～12:30

チュートリアルセッションB

「製造業の課題と日野自動車の『ものづくり』改革について」

蛇川忠暉氏 (日野自動車(株))

13:30～17:50 研究発表会4会場

18:00～19:30 懇親会

・5月27日(日)

10:00～16:30 研究発表会4会場

参加費:

チュートリアルセッション・研究発表会

会 員6,000円 (締切後6,500円)

非会員8,000円 (締切後8,500円)

準会員3,000円・一般学生4,000円

研究発表会のみ (1日参加/2日参加とも)

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
懇親会

会 員・非会員 4,000円

準会員・一般学生2,000円

申込締切: 2007年5月16日(水)

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84回研究発表会 (中部) 発表募集

日 時: 2007年8月29日(水)10:40～16:40

会 場: 名古屋工業大学

申込締切:

発表申込締切: 5月31日(木)

予稿原稿締切: 7月27日(金)必着

参加申込締切: 8月22日(水)

研究/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。

参加申込方法:

6月送付予定の参加申込書にご記入の上、中部事務局までお申し込みください。

●第85回研究発表会 (関西) 予告

日 時: 2007年9月21日(金)

会 場: 大阪・中央電気倶楽部

5階513号室

※発表募集の詳細は、同封の案内をご覧ください。

行 事 申 込 先

JSQCホームページ: www.jsqc.org/

本 部: TEL 03-5378-1506

FAX 03-5378-1507

E-mail: apply@jsqc.org

中部支部: TEL 052-221-8318

FAX 052-203-4806

E-mail: nagoya51@jsa.or.jp

関西支部: TEL 06-6341-4627

FAX 06-6341-4615

E-mail: kansai@jsqc.org