



# JSQC ニュース

No.285

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 学会の今後の広報活動について
- 2-私の提言 マネジメントシステム規格 (MSS) の動向に注目
- 2-ルポルタージュ 第330回事業所見学会ルポ
- 3-研究会だより/第103回関西講演会ルポ
- 4-4月の入会者紹介/行事案内

## 学会の今後の広報活動について

広報委員会委員長 根岸 達夫

学会活動を内外に広く知らしめることは当学会の社会に対する役割と責任を果たすことでもある。広報委員会は他の委員会の広報支援を担当するとともに、JSQCニュースの発行および中期計画の「共通」領域のテーマである『学会の社会認知度向上』を目指した施策の立案と実践を主な活動内容としている。

### 広報委員会の役割

広報委員会の役割は「学会の活動に関する情報の提供並びに各委員会における広報活動の支援に関する事項を担当する。」ことであり、以下の基本的考え方にもとづき活動を行なっている。

- 1) 本会及びその活動を広く知らしめ、品質管理関連の情報を発信する。
  - 2) JSQCニュース、ホームページ等の広報媒体を利用し、会員に本会並びに品質管理関連のニュースを速報する。
  - 3) 会員に対話の広場を提供する。
  - 4) 会員に品質管理の教育・研究に関連する情報を提供する。
  - 5) 学会誌編集委員会、国際委員会、庶務委員会、事業委員会等他の委員会の広報活動を支援する。
  - 6) Web掲載情報の管理。
- 更に本年度は
- 7) 報道機関を利用した学会活動の学会外への広報活動。

を基本活動項目に加えた。その目的は当学会のミッションの根本を見据え、

JSQCニュース、ホームページで何を発信すべきか、これらの媒体の役割、内容、発行時期等を再度見直し会員の皆様に迅速に適切、有益な情報を提供すること、および外部に対しては報道機関を通して日本の技術・産業のコアコンピタンスである品質の重要性を発信し続けることにある。

### JSQCニュース

JSQCニュースの「私の提言」では、日頃考えたり疑問に思っていること等、自由な意見の投げかけを期待している。また「トピックス」欄では、今後ますます活発な論議を要するであろう「医療の質」、「QMS」等の部会関連の最新情報に加え、中部、関西各支部での活動状況を取り上げること予定している。

### 中期計画

広報委員会の中期計画では『社会認知度向上』をスローガンに掲げ、二つのテーマについて具体的に行動計画を作成中である。一つはホームページへの「アクセス数の増加」である。そのためには学会がこれまで蓄積してきた貴重で有益な研究成果を広く世の中に発信することが必要である。具体的な施策の一つとして、『品質』誌の巻頭部の「特集にあたって」を2008年発行分からホームページ上で紹介することにした。これにより会員外の方に品質管理学会への関心を高めていただければ

ばと考えている。

また既存の『コミュニケーション』の利用を促し、開発、生産、品質保証の担当者のみならず企業活動に携わる全ての人たちが双方向で自由に意見交換が出来るよう「意見交換の場」や「品質管理相談室」の利便性を図る。

もう一つの施策は「メディア取り上げ度」アップである。不幸なことではあるが最近の日本国内の品質に関する報道をみると石油・ガス器具での一酸化炭素中毒事故、家庭用シュレッダーでの指の切断事故、経年劣化による家電製品の火災事故等々製品の品質・信頼性に関するものであった。更に極めて遺憾なことに、偽装・改ざんの風潮は食品、建設などの一企業に止まらず、業界ぐるみにまで浸透していたなど、企業の倫理観そのものが問われる事故(事件)がマスコミをにぎわしている。そんな中にはISO9000の認証取得をしていたりTQCやTQM活動を実践している企業もあると推察される。これらの品質活動が何のための活動だったのか、形骸化していないかどうか、認証取得、実践のあり方を根本的に考え直す時期にきている。それを主導することも当学会の使命であろう。

コンプライアンスも『品質』と言う枠組みで捉える必要が出てきている昨今、日本品質管理学会がカバーすべき領域が拡大してきている。是非、日本の産業界の手本となる『Quality』が報道されたいものである。

## ● 私 の 提 言 ●

## マネジメントシステム規格(MSS)の動向に注目を

財団法人 日本規格協会 橋本 進



会員の皆様には「釈迦に説法」とは思うが、ISO規格等の国際標準が脚光を浴びてきたのは、欧州、特に英国の規格を基に、ISO9001 (QMS) やISO14001 (EMS) 等の規格が作成され、さらにこれらの規格が第三者認証として用いられたのがきっかけだと言っても言い過ぎではないと思う。これらのマネジメントシステム規格(MSS)がISO化されるまでは、製品、試験方法、用語などの規格が大勢を占めていた。

現在ではこれらに加えて、ISO 27001 (ISMS) やISO22000 (FMS)

等の第三者認証用のMSSも発行されている。

最近では消費者のニーズにより、ISO/COPOLCO (消費者政策委員会) から提案されたSR: 社会的責任 (ISO26000) もISO化のための検討が行われている。ただし、各組織でのSRの取り組みは、こういった規格ができる前から、社会からの求めに応じて取り組んでいるのが現状である。

新しい分野では、2001年9月の米国同時多発テロの発生を背景に、2003年に米国から提案が行われているセキュリティマネジメント (ISO22300)、組織の全てのリスクを対象とした管理指針として、オーストラリア及び日本から提案されたリスクマネジメント (ISO31000)、他にも災害や事故等で重大な被害を受けても組織活動

への影響を最小にするための事業継続マネジメント (BCM) (ISO/PAS22399)、さらに、エネルギーマネジメント、道路交通安全マネジメントシステム等の検討も行われていると聞いている。

これらの国際規格は全てがMSSになるわけではないと思われるが、ビジネスパスポートとしての認証、組織のパフォーマンス向上又は改善等、どのような形で組織に影響を及ぼすかの予測は難しい。しかし、組織としてこれらの新しい動きは監視する必要があるのではないかと。

また、ISOでは、ISOブランドを守るすなわち規格ユーザーのニーズに合ったMSSを作成するために、ISOにおける将来のマネジメントシステム規格の在り方に関する議論が始められ、さらに、実務者レベルでは、複数のMSSを同一組織で支障なく使用するために、ISOで開発された、又は開発されるMSSの整合化を図るためのジョイントビジョン、規格構造に関する議論が始まっているともいわれている。

第330回  
事業所見学会  
ルポ(株)ヤクルト本社  
富士裾野工場

2008年3月11日(火)、(株)ヤクルト本社富士裾野工場にて、参加19名の中で第330回事業所見学会が開催された。

富士裾野工場は静岡県裾野市に1986年にヤクルトの主要工場として設立され、現在、敷地は約62000坪の中に約280名の従業員で、主要製品であるヤクルトやジョアなどを生産している。特に飲むヨーグルトであるジョアは80%の生産をこの工場を担当し全国に配送している。

そのような環境下、富士裾野工場では、「永遠にお客さまに信頼していただく」をモットーに、1997年に当時のISO9002認証を、翌年にHACCPの承認を受けている。現在ではプラントメンテナンスの視点でTPMも導入し改善向上を進めている。食品製造業であることや、発菌工程から始まる事業の特性から、友近工場長から

の説明では「装置製造の特性、完全受注生産方式の採用、1工場主要製品の生産をまかなっている特性などから、この工場では、MTBF管理が最重要である」とのお話が印象的であった。

富士裾野工場では通常でも多くの工場見学を受けている。工程は、仕込・培養ラインからはじまり、シロップ・容器ラインとドッキングし、充填・包装ラインに流れ、販社へ出荷される工程となっている。今、同様の食品関係の企業では多くの品質問題を露呈している中で常に見学を受けている姿勢は大変品質管理に自信をお持ちであるとの印象も強く感じた。今回は品質管理学会の事業所見学会ということから工場長の特別の計らいで、通常の見学コース以外にリサイクルセンターや工場排水浄化システムも見学をさせて頂いた。排水浄化システムはヤクルト容器の特異な形状特性を水浄化に生かしたシステムを運用しており、真の環境配慮への取り組みが見られた。

最後に質疑応答では、乳酸菌の人間への効能という基本技術をベースにした工場経営をされていることを改めて認識できた。 齊藤 忠 (岡谷電機産業(株))

研究会  
だより

## サービス産業における顧客価値創造研究会

## 「カイゼン」を超えるサービス創造の方法論

主査 神田 範明 (成城大学)

本研究会は昨年1月に発足した計画研究会で、サービス産業での価値創造の方法論で有効なシステムを研究しています。

我が国最大の産業であるサービス産業においては、顧客ニーズの多様化と規制緩和に伴い競争が激化し、顧客に受容される、顧客価値の高い新サービスを適確に創造することが肝要となっています。しかしその方法論は確立されておらず、個々の経営者・企画者の思いつき、独創に委ねられているのが実情です。今までもサービス産業へのTQMの普及に諸先達が努力されていますが、医療関係など一部の取り組みを除けば、残念ながら大幅な改革には至っていません。肝心の売上や利益に直結する「しかけ」作りが必要で、これがまさに「顧客価値創造」です。製造業でも新商品企画が事業成長の根幹を成すように、サービス産業でも「カイゼン」的発想ではなく、新たな価値の高いサービスをどう創造するか（企画するか）が事業の成否に直結する

時代になりました。そこで当学会では中期計画で特にサービス産業を対象とする「Qの創造」の研究が必要との認識から本研究会を創設しました。

これ迄にサービス産業関係の文献研究と、幅広いネットアンケートでの実態調査とそのデータ分析によるモデル化を実施しました（この成果は第86回研究発表会で公表）。サービス企画の成功度とCSなどの関係を捉えた、いくつかの有用なモデルが誕生しました。サービス産業は業種間のばらつきが大きいですが、それに執着せず、「成功する企業」での方法論について今後更に分析を加え、実用に耐える提案にしたいと考えます。また、実証事例を収集し、真に実践できる「Qの創造」モデルの公表を目指します。大体月1回のペースでの会合ですので、大きな負担にはなりませんし、異業種交流も図れます。現在若干余席があります。学の方々は勿論のこと、特にサービス産業の皆様には奮ってご参加いただきますよう、お願い申し上げます。

第103回 関西  
講演会ルポ

## 「品質力・組織力向上に向けて（リーダーの役割）」

近年の偽装問題に象徴される、企業の不祥事は後を絶たず、いま一度、経営のあり方を見つめ直して見る必要がある。関西支部では、会員の皆様に品質力・組織力向上に向けた経営の原点とリーダーの役割について、理解を深めていただくことを目的として、標記講演会を5月9日、中央電気倶楽部5階ホールにて開催した。講演者は、(株)デンソー相談役の岡部弘氏と大阪ガス(株)常務取締役の永田秀昭氏である。

岡部氏は、企業不祥事の根底にある倫理観に無理解な現代社会の世相とグローバルスタンダード経営への偏重、ものづくり軽視の風潮に警鐘を鳴らされ、当たり前のことをきちんとやっていく「当たり前スタンダード」こそが、いま最も必要な時期であり、企業経営の原点であるとの考えでお話頂いた。

マネジメントの本質は、リーダーが会社を永續させ

るためのビジョンをしっかりと描き、それを実行できる組織とマネジメントシステムを確立することと明快だった。また、永續する組織づくりには、人を育成すること、良いものづくりには、高度な技能者が不可欠である等、とりわけ、人材育成の重要性を訴えられた。一つひとつの言葉に、デンソーを世界企業に成長させた岡部相談役ならではの重みと説得力があった。

永田氏は、「技術者発想を捨てる！（ダイヤモンド社）」の著者としても知られるが、この著書にもあるように、製造部門の責任者として、日々、トラブルゼロという呪縛におびえていた現場の意識を変革し、技術者の目を輝かせることに成功された体験を、それを可能とした「技術者をプラス評価する仕組みづくり」を中心に、ユニークな事例を交えながら、お話頂いた。

このプラス評価の導入により、現場の一人ひとりの技術者が強くなるだけでなく、現場を強くできるマネジャーが養成でき、また、個々人の能力も含めた現場の弱いところも見えてくる等々、大変有意義なご示唆を頂くと共に、テンポのよい話しぶりと相俟って、大いに聴講者の好評を得た。 小橋 一志（関西電力(株)）

## 2008年4月の 入会者紹介

2008年4月11日の資格審査において、下記の通り正会員12名、準会員7名の入会が承認されました。

.....  
**(正会員12名)** ○宮澤 貴士 (セイコーエプソン) ○櫻井 章喜 (テクノバ) ○田中 健一 (トリニティデザイン) ○光武 隆久 (佐賀県環境センター) ○畑中 節男 (畑中技術士事務所) ○中西 弘和 (三菱UFJリサーチ&コンサルティング) ○河野 真理子 (キャリアネットワーク) ○榎原 聡 (ニッセイ) ○楠川 恵津

子 (大阪府立大学) ○相沢 英男 (デンソー) ○堀永 省一 (東京海上日動リスクコンサルティング) ○宮地 晃平 (物質・材料研究機構)

.....  
**(準会員7名)** ○遠藤 充彦・森 有紗 (早稲田大学) ○野口 英久・森光弘 (東京理科大学) ○大岩 久人 (名古屋工業大学) ○久本 健悟 (名古屋工業大学) ○孫 文 (韓国・東洋大学)

.....  
**正会員：2848名**  
**準会員：68名**  
**賛助会員：177社205口**  
**公共会員：23口**

## 行事案内

### ●第123回シンポジウム (本部)

テーマ：管理間接職場における小集団改善活動の進め方ーJSQCガイドラインの提案ー

日時：2008年6月21日(土)10:00~17:30  
会場：日本科学技術連盟 東高円寺ビル2F講堂

参加費：会 員5,000円 (締切後5,500円)  
非会員7,000円 (締切後7,500円)  
準会員2,500円・一般学生3,500円

プログラム：

問題提起：「管理間接職場の特性と小集団改善活動推進の困難さ」  
中條武志 (中央大学)

事例1：「シャープにおけるR-CATS活動」  
高木美作恵 (シャープ(株))

事例2：「コニカミノルタエムジーにおけるニューチャレンジ活動」  
中野 寧 (コニカミノルタエムジー(株))

ガイドライン：

- 1「コミュニケーションの基盤を作る」  
尾辻正則 (住友建機製造(株))
- 2「業務プロセスおよびその質・進捗を見える化・数値化する」  
藤川篤信 (アクティバ研究所)
- 3「テーマを選ぶ」  
羽田源太郎 (コニカミノルタビジネスエキスパート(株))
- 4「チームを作る」  
村川賢司 (前田建設工業(株))
- 5「改善能力・運営能力を評価し、その向上をはかる」  
中野 至 (マネジメントT&K)
- 6「管理間接職場のための改善のステップとツール」  
杉浦 忠 (マネジメント コールテックス)  
「管理間接職場における小集団改善活動推進のためのガイドライン」  
大藤 正 (玉川大学)

申込方法：

ホームページからお申し込みできます。  
<http://www.jsqc.org/q/news/events-list.html>

### ●第334回事業所見学会 (関西)

テーマ：冷蔵庫の開発～生産におけるエコ/省エネへの取組み

日時：2008年7月23日(火)13:30~16:45  
見学先：松下電器産業(株) MHA社冷蔵庫BU  
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

※同業界の方の参加はご遠慮ください。  
申込方法：関西支部事務局までE-mailまたはFAXにてお申し込みください。

### ●第87回研究発表会 (中部)

日時：2008年8月27日(水)10:40~16:40  
会場：名古屋工業大学

参加申込締切：8月20日(水)  
参加申込方法：7月送付予定の参加申込書にご記入の上、中部支部事務局までお申し込みください。

### ●第124回シンポジウム (本部)

テーマ：信頼性・安全性の確保と未然防止  
日時：2008年9月5日(金)10:00~17:30  
会場：日本科学技術連盟 千駄ヶ谷本部1号館3階講堂

定員：150名  
参加費：会 員5,000円 (締切後5,500円)  
非会員7,000円 (締切後7,500円)  
準会員2,500円 一般学生3,500円

申込締切：2008年8月29日(金)

プログラム：

講演1「信頼性・安全性の確保への提言ー全体マップおよび品質保証の再考察ー」  
鈴木和幸 (電気通信大学)

真壁 肇 (東京工業大学名誉教授)  
講演2「根本原因分析の勧めー未然防止の視点からマネジメントシステムを見直すー」

中條武志 (中央大学)

講演3「未然防止への管理職の役割と品質管理教育」

金子龍三 (株)プロセスネットワーク

講演4「信頼性・安全性確保のための顧客と企業の情報共有」

田中健次 (電気通信大学)

事例1「リコーにおける「製品安全性」の作りこみと管理活動ーリスクマネジメントの中心的な対象としてー」

永原賢造 (株)リコー

事例2「コマツにおける信頼性・安全性確保活動」

大田晋吾 (株)小松製作所

パネルディスカッション

リーダー：中條武志

パネラー：真壁 肇

(東京工業大学名誉教授)  
他 講演者

申込方法：

ホームページからお申し込みできます。  
<http://www.jsqc.org/q/news/events-list.html>

### ●第88回研究発表会 (関西) 発表募集中!

日時：2008年9月19日(金)  
会場：大阪・中央電気倶楽部  
発表申込締切：2008年7月11日(金)  
予稿原稿締切：2008年9月5日(金)  
発表の申込方法：同封の発表申込要領をご覧ください。

詳細：ホームページをご覧ください。  
<http://www.jsqc.org/q/news/events-list.html>

## 行事申込先

JSQCホームページ：[www.jsqc.org/](http://www.jsqc.org/)  
本部：166-0003 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 (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 (助)日本規格協会 名古屋支部内 (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 (助)日本科学技術連盟 大阪事務所内 (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