



JSQC ニュース

No.329

発行 一般社団法人 日本品質管理学会
 東京都杉並区高円寺南1-2-1 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 世界の顧客ニーズ把握法の動向！
- 2-私の提言 学会の仲間を増やして、学会活動から、日本の再生を！
- 2-ルポルタージュ JSQC「日常管理の指針」講習会ルポ
- 3-圓川隆夫氏受章／新規研究会募集／8月の入会者紹介／第43年度事業計画
- 4-研究助成募集のお知らせ／行事案内／ANQ Congress 2014 Singapore

世界の顧客ニーズ把握法の動向！

広報委員会 委員長 大藤 正

かつて「買い手の要求にあった製品やサービスを……」という定義があったが、顧客の要求を把握することは何時の世にも必要なことである。従来、顧客ニーズを把握する方法としては、アンケート調査や意見カードなどが使われていた。グループ・インタビューという顧客行動調査という方法も用いられていたが、収集した情報は言語データとして扱われてきた。

品質機能展開 (QFD) における要求品質展開表は、その代表的な方法である。顧客の生の声 (Voice of Customer) を収集して、これを原始情報として要求品質に変換して階層構造化する。この一連の操作は言語データの解析であり、VOCから顧客の潜在ニーズを探る行為である。このような言語データの解析には限界があり、グローバル化の進展と相まって新たな顧客ニーズの把握方法が模索されている。

☆ITを活用した顧客ニーズの把握☆

日本のコンビニエンス・ストアで初められたPOSシステムは物流業界に変化をもたらした。このシステムも顧客のニーズを把握する方法であるが、顧客に要求を聞くのではなく、顧客の購買行動データから顧客ニーズを把握する方法である。

米国の書籍通信販売でも顧客の過去の購入履歴データを解析して販売促進に使用しているが、これも顧客に要求を聞くのではなく、顧客のニ

ーズを推測する方法である。同じように日本の建設機械を製造販売している企業では、機械に組み込んだ情報発信装置を活用して使用状況を監視して収集データを解析することによって顧客のニーズに答えている。

つまり、製品を売ってしまえばそれで終わりという適合品質の保証だけでなく、使用の品質まで保証するという生涯価値保証がなされているのである。品質の定義として「使用への適合 (fitness for use)」があるが、製品品質の保証から、使われ方の調査をして使用品質を保証し、生涯価値保証することが当たり前になってきているのである。

☆VOCの2種類のV☆

2013年9月に米国のサンタフェで18回目となる品質機能展開の国際シンポジウムが開催された。参加国は米国のみならず、ドイツ、香港、トルコ、オランダ、タイ、日本など全世界ではないが、赤尾洋二先生のキーノートを含めて7カ国11件の発表があった。

顧客ニーズの把握はQFDのお家芸であるが、各国の発表を聞くと、VOCのVは大きく2つに分けられることがわかった。一つは従来の言葉によるVであり、もう一つは行動によるVである。後者は顧客行動を観察することによって、つまり顧客が行為として発信している情報から顧客のニーズを把握するという方法である。

顧客のニーズを把握するためには、顧客とのコミュニケーションが必要だが、言語によるコミュニケーションと非言語 (ノンバーバル) によるコミュニケーションがあり、後者のコミュニケーションの方法を採用しようとしている。ノンバーバル・コミュニケーションの中でも、顧客ニーズの把握には、顧客の表情や態度から読み取る方法が試みられている。

この研究は、過去にはボディランゲージともいわれているが、日本科学技術連盟の品質機能展開研究会でも始められている。

☆生涯価値保証に向けて☆

多くの企業が新製品を次から次へと世の中に送り出しているが、実は強制的陳腐化という行為をしているのではないだろうか。新製品の販売は、まだまだ使える製品の使用をやめてもらうことである。製品品質を保証することは重要であるが、製品の生涯価値を保証することへの転換が必要なのではないだろうか。

新製品の開発設計者は、自分の作ったものが市場に出たとき、どのように使われているか、知りたいはずである。楽しそうに使われているか、喜んで使っているか、自慢しているか、知りたいはずである。そのような光景を見たとき、設計者はこの上ない喜びを感じ、更なる新たな設計に取り組むのではないだろうか。そのような至福の時間を他人に渡していいのだろうか。

● 私 の 提 言 ●

学会の仲間を増やして、
学会活動から、日本の再生を！

東海大学 綾野 克俊



昨年度から、品質管理学会の事業委員会の委員長を仰せつかっております。事業委員会は、本部主催の行事

である研究発表会、シンポジウム、講習会、講演会、事業所見学会、クオリティ・トークの企画・運営を行っています。

このうち、多くのシンポジウム、講習会は、学会に設置されている各研究会・部会等の研究成果の社会還元の場合として、また、JSQC規格の普及の場合として、各研究会・部会・委員会の要請に基づいて広報・運営を行います。他の独自のシンポジウムと、講演

会、事業所見学会、クオリティ・トークは、事業委員会として企画・運営を行っています。本年度も魅力的な行事を企画してまいりますので、多くの会員の方々の参加を期待いたします。

ところで、昨今のメディアの話題になっている有名ホテルや百貨店のレストランの食材の「誤表示」問題をみると、日本社会でも、品質管理の基本的考え方が浸透していない分野がまだまだあることに、危機感を感じられた方々も多いのではないかと思います。

振り返ってみますと、日本が戦後の荒廃のなかから世界第2の経済大国にまで復興してきた秘訣が日本の品質管理のやり方であったとした1980年のNBCの「If Japan can, why can't we? (日本が出来てなぜアメリカが?)」という

タイトルのテレビ番組をきっかけとして、多くの国が日本的品質管理・経営のやり方を導入し、国を挙げての品質管理・品質経営の推進を行っていることは皆様もご存知のことと思います。

一方、日本では、1991年のバブル経済崩壊後の長くつづいたデフレ経済で、品質重視の経営が忘れられてしまっているように思えます。消費者の安心・安全をないがしろにするような様々な偽装問題、品質問題は、その現れではないでしょうか。品質管理学会の会員の減少も企業経営における品質管理活動の低迷を表しているのかもしれない。

日本経済の再生には、改めて、品質重視の経営の普及・浸透が必要だと思えます。

日本品質管理学会の仲間を増やし、学会の活動を通じて、真に消費者の喜ぶ品質の製品・サービスの提供による企業経営を普及することにより、日本の再生をしていきたいものです。

皆様の会員の勧誘と、学会活動への参加を期待いたします。

JSQC「日常管理の指針」講習会ルポ

中條 武志 (標準委員会)

2013年9月18日(水)の午後、72人が参加し、本年6月に制定されたJSQC-Std 32-001「日常管理の指針」の講習会が開かれました。

まず、平林標準委員長から、「日常管理」についてはその重要性にもかかわらず、ISOやJISとして制定されていないために様々な誤解が生じており、学会として統一的な見解を示すことでTQMのさらなる普及・発展の基盤を提供するのが規格制定のねらいであるという話があった後、規格を教科書に、各章ごとにポイントを絞った説明が行われました。

TQMにおける日常管理の役割、SDCAサイクル、標準化と標準、管理項目と管理水準などの基本的な概念の解説(4章)の後、一つの職場(課やグループ)において日常管理を進める際の手順として、部門の使命・役割の明確化から日常管理の定着までの8ステップの説明がありました。また、上位管理者(経営者や部長など)が日常管理においてどのような役割を果た

すべきか(6章)、設計・開発や営業などの様々な職場において日常管理を進める場合の注意点(7章)、日常管理の教育、推進のための施策(標準の棚卸しや経営者による現場巡回など)、レベル評価といった、全社における推進の仕方(8章)の説明がありました。

最後に、総合質疑があり、標準化が大変で途中で挫折することが多いがどうしたらよいか、新製品開発についての管理項目をどのように決めたらよいか、現場でいつもと違うことに気づくようにするにはどうしたらよいか、異常を日常管理の視点から分析する場合のフローチャートや21項目×5段階のレベル評価表などについての活発な討論が行われました。

参加者からは、「日常管理の用語・意義について改めて理解が深まった」「大変有意義な講習会だった」「自分の仕事にどう落とし込むか考える必要がある」等の声がありました。

圓川隆夫氏が紫綬褒章を受章

本学会元会長で東京工業大学教授の圓川隆夫氏が平成25年秋の叙勲において紫綬褒章を受章されました。

圓川氏は、実務に近い管理技術を対象とした品質管理、生産管理、SCMを中心とする幅広い領域において顕著な研究業績を上げ、同分野の進化・発展に貢献されてきました。産官学の距離を縮めるとともに、日本や世界の品質向上、効率化に寄与する多大なる功績を上げてこられ、平成22年にはデミング賞本賞も受賞されています。

圓川氏の益々のご活躍を祈念するとともに、心よりお祝い申し上げます。

新規研究会を受け付けます

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。特に、若手会員を主軸とする研究会を歓迎いたします。

研究期間：2014年4月～2015年3月（1年間）

申請方法：「新規研究会設置申請書」（様式204-1）をホームページよりダウンロードし、ご記入の上、郵送で本部事務局宛にお送りください。
http://www.jsqc.org/ja/oshirase/kenkyuukai_shinki.html

申込締切：2014年2月14日(金)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5～10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人までとする。
- 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を利用する。
- 時間は18時～20時とし、食事を支給する。ただし、会場の都合がつけば午後でも可とする。
- 研究会運営費は一人1回当たり1,150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。

2013年8月の入会者紹介

2013年8月19日の資格審査において、下記の通り正会員6名、準会員4名、職域会員1名の入会が承認されました。

.....
（正会員6名） ○高橋 智子（スタッフサービス）○ディヌツシュ チャーナカ ウィマラチャンドラ（東京工業大学）○星野洋二（日産自動車）○田澤 稔（小松製作所）○島尻 宗一（三菱電機インフォメーションシステムズ）○具志 敦史（日本バイリン）

.....
（準会員4名） ○渡邊 哲也（東京理科大学）○宮崎 友貴（東京工業大学）○宮地優斗（筑波大学）○林 崇弘（総合研究大学院大学）

.....
（職域会員1名） ○長谷川 雅己（日本信号）

.....
正会員：2310名
準会員：72名
職域会員：8名
賛助会員：164社217口
公共会員：20口

一般社団法人 日本品質管理学会 第43年度事業計画

行事 / 月	H25 10月	11月	12月	H26 1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
年次大会・通常総会		第43回 年次大会 15(金)-16(土) 大阪大学												第44回 年次大会 22日(土)
研究発表会	本部							第104回 5/31(土)-6/1(日)						
	中部										第105回			
	関西											第106回		
講演会			第115回本部 16日(月)			第118回本部 13日(木)		第119回 中部	第120回 関西					
ヤングサマーセミナー											第22回			
シンポジウム				第149回 本部 31日(金)			第150回 本部	第151回 中部	第152回 本部	第153回 関西				
事業所見学会	本部	第367回 8日(火) 鉄道総研	15日(金) Aダイキン工業 滋賀 B理化学研究所			第370回		第373回						
	中部						第372回			第374回				
	関西						第371回			第375回				
クオリティートーク	第86回 30日(水)			第87回		第88回		第89回		第90回		第91回		
その他の行事	ANQ2013 バンコク 15-18										ANQ2014 シンガポール 5-8			
会合 / 月	H25 10月	11月	12月	H26 1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月
理事会	406回 25日(金)	407回 16日(土)	408回 19日(木)	409回 22日(水)		410回 17日(月)		411回 22日(木) 予定		412回 24日(木) or 25日(金)		413回 19日(金) or 25日(木)		414回/415回 4日(火) or 6日(木)
庶務委員会														
会員サービス委員会	11日(金)	—	12日(木)	15日(水)		10日(月)		15日(木) 予定		17日(木) 予定		12日(金) 予定	28日(火) 予定	
会計委員会														
規程委員会														
論文誌編集委員会	4日(金)	5日(火)	10日(火)	9日(木)	4日(火)	11日(火)	10日(木)	16日(金)	19日(木)	28日(月)		1日(月)	8日(火)	12日(木)
学会誌編集委員会	—	18日(月)	—	17日(金)										
事業委員会	3日(木)	7日(木)												

※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。

事務局からのお知らせ

第43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みます。

2. 助成金額：1件5万円 4件以内

3. 期 間：1年間（第43年度：平成25年10月から平成26年9月）

4. 募集の対象

選考時に申請者が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。なお、本研究助成を過去2回採択されたことがある場合は対象から除外します。また、(2)の条件を満たす者については選考時に考慮をいたします。

- (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（年齢制約はありません）。
- (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を対象とします。

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. 申請の方法

所定の「一般社団法人日本品質管理学会 研究助成交付申請書」を用いてください。申請書の様式は学会ホームページ（トップページ→お知らせ→理事会からのお知らせ）を参照し、メールに申請書を添付してください。

8. 募集期間：平成25年12月～平成26年3月末日

9. 選考方法

日本品質管理学会研究助成委員会が審査選考を行います。

10. 決定通知

平成26年4月末に採択者宛に通知します。

11. 申請書提出先：日本品質管理学会 本部事務局

E-mail: office@jsqc.org

行 事 案 内

●第87回クオリティトーク（本部）

テーマ：よいモノづくりはよい人づくりから

ゲスト：平井勝利氏（元・トヨタ自動車）

日 時：2013年1月16日(木)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149回シンポジウム（本部）

テーマ：匠の知恵でシステム開発の多面的品質向上

日 時：2014年1月31日(金)13:00～17:00

会 場：日本科学技術連盟

東高円寺ビル 2階講堂

申込締切：2012年1月24日(金)

プログラム：

開催趣旨の説明

渡辺喜道氏（山梨大学）

講演①「プロジェクト管理は則天去

私—PMの知恵と品質—」

板倉 稔氏（イネーブルトリー）

講演②「匠の知恵で確実な品質保証」

堀内純孝氏（クオリティ）

パネルディスカッション

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104回研究発表会（本部）発表募集

日 時：2013年5月31日(土)6月1日(日)

会 場：日本科学技術連盟

東高円寺ビル

(1)申込期限

発表申込締切：3月24日(月)

予稿原稿締切：4月25日(金)必着

参加申込締切：5月21日(水)

(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。

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

ANQ Congress 2014 Singapore “Sustaining Productivity Growth through Quality Metamorphosis for Excellence”

2014年8月5日(火)～8日(金)にシンガポールのNanyang Technological University (南洋工科大学)にて、ANQ Congress 2014が開催されます。
(<http://www.anq2014.org/>)

JSQCからの発表希望者はJSQCを通じて発表申込み、アブストラクト等を提出していただきます。

アブストラクト：A4・2ページ、英語及び日本語

発表申込み締切：2014年2月1日 JSQC宛 office@jsqc.org

詳細につきましては、JSQCホームページをご覧ください。