



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 「第1回サービス標準化フォーラム：Best Practice に学ぶサービス品質」を開催して
- 2-私の提言 ソフトウェア品質データの蓄積と精緻な議論への期待
- 2-第46年度事業計画
- 3-研究会だより 信頼性・安全性計画研究会/9月入会者紹介/事務局からのお知らせ
- 4-研究助成募集のお知らせ/行事案内/ANQ Congress 2017 Kathmandu/第46年度役員体制分割計画

「第1回サービス標準化フォーラム：Best Practice に学ぶサービス品質」を開催して

サービスのQ計画研究会 主査/東京大学 水流 聡子

我が国のサービス業はGDPの7割を超え、就業構造の面でも大きなウエイトを占めている。更に、製造業のサービス業化の進行などにより益々経済全体に与える影響が高まっている。このような中、サービスに関して進められてきた学術的研究の成果や得られた知識を社会や組織が安心して活用するためには「サービスの標準化」が必要となる。この「サービス標準化」では、産官学によるオールジャパンでの推進体制を構築することが不可欠といえる。国際的なサービス標準化活動に目を向けると、特に欧州においてはサービス標準化を戦略的に進める動きが出てきており、早晚我が国のサービス業に対する影響がでてくることも予測される。このような状況に鑑み、JSQCでは、今年の3月末に「サービスのQ計画研究会」が設置され、当該研究会の最初のアウトプットとして、「科学化」「標準化」「実用化」のフェーズですすめる「サービス標準化スキーム」が提案された。

サービスのQ計画研究会が母体となり、サービス業だけでなく、モノづくりのサービス業化（モノとサービスとの共創による顧客価値の実現）に関係する数多くの企業・関係府省庁と、サービスの標準化に係る課題・知見などを共有する目的で「第1回サービス標準化フォーラム」（副題：Best Practice に学ぶサービス品質）が平成28年10月14日、経団連会館カンファレンス 4階

「ダイヤモンドルーム」で開催された。テーマは、「エクセレントサービスの再現可能性を高め多様性と共存する標準化」である。サービスの多様性・再現可能性を高めるための標準化とは、どのようなものなのか、どうやったら実現できるのかについて、サービスと品質のそれぞれを学会のカギ概念として有する2つの学会と、種々の標準化を推進している組織が、共同して開催するにいたった。開催当日、250席の会場は満席となった。総合司会をサービス学会の戸谷圭子氏がつとめ、【導入部】で、「開会挨拶：日本規格協会理事長 揖斐 敏夫氏」「標準化の意義とサービスを取り巻く現状：日本品質管理学会会長 椿 広計氏」があった。【講演】は、「エクセレントサービスの実現 ～世界のリーディングエアラインを目指して～：全日本空輸(株)町中尚子氏」「日立におけるサービス化の取り組みと課題：(株)日立製作所 長谷川雅彦氏」「接客行動分析による優秀販売員ノウハウ可視化の取り組み：(株)三越伊勢丹ホールディングス 池田竜一氏」の3題があった。【パネルディスカッション】では、「サービスロジックはサービスをどう捉えているか：産業戦略研究所代表 村上輝康氏」「サービスの標準をどう考えるか、有効な標準とは何か?：サービス学会会長 山本昭二氏」「サービス標準化スキームの提案：日本品質管理学会副会長 水流聡子氏」から話題提供があった。討論は、事前に参加者に頂いたコメント・意見

を基に「社内標準化」「オープンイノベーション」「国際市場での競争力」とサービスとの関わり方の視点で展開された。企業の価値提案が顧客の事前期待に会い両者のダイナミックなやり取りの中で利用価値が共創されること、その結果、顧客満足度評価が行われそれが次期のサービスへの事前期待を形成して新たなサイクルが生まれること等が紹介された。通常は閉じたチャンネルの中で完結した標準化が行われるため、自動化や技術革新が進むスピードに対して標準化は追いつけないのが実情で、サービスの多様性を維持するためには標準化が足を引っ張りかねないという危惧とともに、標準化が日本はかなり遅れていることが指摘された。サービス標準化スキームの「科学化」ではPDCAのCAを担当する。サービス類型をまとめ、概念モデルを構築して評価方法論を考える。サービス標準化の難しさ・階層性・領域毎の戦略の中で各領域に最適な標準化の階層レベルを設定する必要がある。優先領域を決め、サービス類型モデルの標準化を行い、サービス実現標準を開発していくことになる。【閉会挨拶】でサービス学会前会長新井民夫氏は、だれかがやってくれるのではなく今日の参加者全員の参加を呼び掛けた。

このフォーラムで提示されたサービス標準化活動は、参加者の賛同を得られたように思われる。国際的潮流にも乗り日本からの発信ができればと考える。

● 私の提言 ●

ソフトウェア品質データの蓄積と精緻な議論への期待

日本大学 理工学部 応用情報工学科 平山 雅之



外には雪が舞っている。東京での11月積雪は観測史上初だという。気象庁の予報は見事に的中した。このところ気象庁の天気予報は随分と的中率が向上したようである。その一方で、二日ほど前に発生した東北地震の余震は、全く予測できていない。天気予報と地震予測、どちらも自然現象の予測と言う点においては同じカテゴリに属するのであろうが、その精度には随分と差がついている。

天気予報の高的中率は国内外で

様々なデータをつぶさに日々集めることでかなり精度の高いモデルが世界規模でできたことに起因している。一方で、地震予測が難しいのは、そもそもの発生頻度の問題や地震の因果関係を構成する要素が多くデータが集めきれず精度の高いモデルができていない点が影響しているようである。

さて、こうした自然事象に比べると、ソフトウェアの品質問題はどうか理解したらよいのだろうか。例えば「あるソフトウェアにバグがいくつ含まれているか」は未だ正しく予測することはできない。少なくともソフトウェアにバグが発生する確率は、大地震が発生する確率よりも恐らく高く、どちらかと言うと日常の天気で雨が降るくらいの確率に近いかもしれない、にもかかわ

らずである。もちろん、バグの数だけではなく、「ソフトウェアのバグがなぜ混入するのか」という因果関係も説明できているようで実は十分に説明しきれない部分も未だ多いようである。

冒頭の天気予報と地震予測の違いを見るまでもなく、正確な予測やその後の適切な対応を決めるのは、地道なデータの蓄積である。ソフトウェアの品質向上を考えた場合にも、開発にかかわる様々なデータを蓄積して、そこで発生している事象を説明するための精度の高いモデルを作り出すことが必要となる。一方で、こうした努力を一つの企業や地域内で進めても、データ数やそのバリエーションなどの面から精緻なモデルを作り出すのは難しい。昨今、情報関係のいくつかの学会では、企業人の学会離れや会員数の減少が問題となっている。こうした中、企業人との結びつきの強いJSQCなどが率先して、情報分野における品質データの蓄積を働きかけ、精緻な議論を積み重ねる姿勢を示すことが重要であると考えている。そうした活動は今まで以上に高品質なソフトウェアを生み出す大きな原動力となりうると期待している。

一般社団法人 日本品質管理学会 第46年度事業計画

行事 / 月	H28 10月	11月	12月	H29 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46回年次大会 25日(金) - 26日(土) 名古屋工業大学												第47回年次大会 18日(土) or 25日(土) 本部地区
研究発表会	本部							第113回 27日(土) - 28日(日)						
	中部									第114回 30日(水)				
	関西											第115回		
講演会						第129回 本部		第130回 中部	第131回 関西					
シンポジウム									第161回 本部	第162回 中部 第163回 関西		第164回 本部		
事業所見学会	本部	第390回 ANA安全教育センター 26日(水)	25日(金) (年次大会) ・三菱重工 小牧南工場 ・メイド-三好工場		第391回 花王 18日(水)			第394回			第397回			
	中部				第392回				第396回					
	関西				第393回		第395回							
クオリティトーク	第100回 22日(土)				第101回 3日(金)		第102回		第103回		第104回			
その他の行事		FMES シンポジウム 24日(水)		JSQC規格 方針管理講習会 8日(水) 安全・安心 WS 23日(金祝)		第6回 科学技術 教育フォーラム 25日(土)						ANQ2017 ネット・カトマンズ 20日 - 22日		
会合 / 月	H28 10月	11月	12月	H29 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		430回 2日(水) 431回 26日(土)	432回 19日(月)		433回 8日(水)	434回 21日(火)		435回 19日(金)		436回 10日(月)		437回 25日(月)		438回 2日(水)
庶務委員会														
会員サービス委員会	19日(水)		8日(木)		1日(水)	9日(木)		12日(金)		3日(月)		15日(金)	26日(木)	
会計委員会														
規程委員会														
論文誌編集委員会	3日(月)	10日(木)	15日(木)	19日(木)	24日(金)	30日(木)	27日(木)	25日(木)	29日(木)	27日(木)	-	14日(木)	19日(木)	30日(木)

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

研究会
だより

信頼性・安全性計画研究会

温故知新の実践を目指して

第Ⅳ期 45-47 年度主査 岡部 康平 (労働安全衛生総合研究所)

信頼性・安全性計画研究会は、安全性管理が社会的問題として捉えられはじめた2006年に発足し、10年の節目を迎えました。現在は第Ⅳ期の2年目に入ります。これまでの成果は、品質誌38巻第4号や43巻4号などで総括されており、最新の活動は2015年の第45回年次大会などで報告されております。

この10年間、研究会では信頼性・安全性を適切かつ確実に管理する体制の体系化、および、その具体的な方法論の開発について地道に取り組んできました。これまでに議論された安全問題は多岐にわたりますが、リコール、長期使用、経年劣化などが主要議題として挙げられます。これらの議題は、2011年の東日本大震災による未曾有の経験を経て、製品安全の範疇から社会インフラの安全性問題へと論点が押し広げられました。

この流れから研究会の主要議題には、BCM、想定外、好事例分析、レジリエンスなどが加わり、未然防止の観点から、社会インフラ全般が備えるべき品質の管理についても議論が活発になされました。今期は、これまでの討議を引き続き重ねつつ、新たに、これまでに得られた成果を活

用するための、応用問題にも取り組みはじめております。

社会インフラの品質管理にまで視野を広げてみますと、高速道路の橋脚落下事故や電力自由化に向けた設備変更の不備など、社会生活の基盤を担う重要なインフラの管理問題が後を絶ちません。再発防止のために検討すべき課題は山積しております。その一方で、2020年の東京オリンピック開催に向けて、新規発展分野の社会インフラの整備が急速に進んでおります。

安全性を重視する品質管理において、新規インフラの開発は拙速ではないかと危ぶまれるほど目覚ましいものです。そのため今期は、新規分野の社会インフラで起きうる安全性問題を事前に予測し、未然防止のための方策を具体的に検討することにしました。注目している新規分野は小型無人空輸機（ドローン）の自動搬送システムと自動車の自動運転システムです。既にこの分野の専門家の方々から現状と課題をご講演頂くなどして、情報収集と議題検討を進めております。この取り組みが意義のある成果となるよう、微力ながらも研鑽を積む所存です。

2016年9月の入会者紹介

2016年9月29日の理事会において、下記の通り正会員18名、準会員5名、職域会員3名の入会が承認されました。

(正会員18名) ○葛谷 雄太 (フタバ産業) ○向井 正人 (本田技術研究所) ○實原 信昭 (フジシール) ○川田和徳 (神戸屋) ○滝口 禎美 (矢崎部品) ○服部 祐磨 (TDK) ○荒川 泰成 (青森オリンパス) ○諸富 尚明 (出光興産) ○中田 一真・井村 昌也 (関西電力)

○横山 信行 (JR東日本メカトロニクス) ○畠 健司 (ユニコインターナショナル) ○南 哲久 (マネジメントシステム評価センター) ○高橋 真純 (パナソニック) ○森田 弥生 (筑波大学) ○鈴木 等 (ルークシステムズ) ○横山 正克 (オムロン) ○奥山 亜耶子 (ウイングアーク1st)

(準会員5名) ○小野田 雅克・國川良明 (東京理科大学) ○落久保 秀・佐々木 国大 (青山学院大学) ○小山 尚晃 (電気通信大学)

(職域会員3名) ○馬淵 雄一・新井 勉・梶井 亮 (日産車体)

正会員：1987名

準会員：62名

職域会員：40名

賛助会員：149社194口

公共会員：17口

事務局からのお知らせ

日本品質管理学会監修「JSQC選書26」好評発売中

●JSQC選書26 (166ページ)

書名：新QC七つ道具－混沌解明・未来洞察・重点問題の設定と解決－
著者：猪原正守

判型等：四六判、並製本

定価：1,600円(税込) → 学会員特典価格：1,280円(税込)

申込方法：ホームページより会員専用注文書をダウンロードし、FAXにてお申し込みください。E-mailでも受付しています。

http://www.jsqc.org/ja/kanren/jsqc_sensyo.html

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

※書籍は請求書を同封して日本規格協会から発送いたします。

事務局からのお知らせ

第46年度研究助成募集要項

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。

助成金額：1件5万円 4件以内

期 間：1年間（第46年度：平成28年10月から平成29年9月）

募集期間：平成28年12月～平成29年3月末日

詳 細：http://www.jsqc.org/ja/oshirase/jimukyokukara.html

行 事 案 内

●第17回「安全・安心のための管理技術と社会環境」ワークショップ

日 時：2016年12月23日(金・祝)13:00～17:30

会 場：筑波大学東京キャンパス文京校舎

定 員：200名

参加費：2,000円 ※当日払い

申込締切：12月16日(金)17:00

プログラム：

「原子力に対する信頼・理解の醸成」

首藤 由紀氏（社会安全研究所）

「リスク管理組織に対する人々の信頼」

中谷内一也氏（同志社大学）

「品質・安全問題と信頼」

伊藤 誠氏（筑波大学）

パネルディスカッション

コーディネータ：

飯塚 悦功氏（東京大学）

詳細・申込：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h281223

●第391回事業所見学会（本部）

日 時：2017年1月18日(水)13:30～16:30

見学先：花王 すみだ事業場

定 員：35名

※同業他社のお申し込みはご遠慮ください。

参加費：会 員3,000円 非会員4,500円

準会員2,000円 一般学生2,500円

申込先：本部事務局

詳 細：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h290118

●第110回QCサロン（関西）

テーマ：部課長スタッフのための生産性向上と問題解決における考え方

ゲスト：猪原正守氏（大阪電気通信大学）

日 時：2017年2月8日(水)19:00～20:30

会 場：新藤田ビル11階研修室

参加費：1,000円（含軽食・当日払い）

申込先：関西支部事務局

詳 細：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h290208

行 事 申 込 先

JSQCホームページ：www.jsqc.org/

本 部：FAX 03-5378-1507

E-mail：apply@jsqc.org

関西支部：FAX 06-6341-4615

E-mail：kansai@jsqc.org

第46年度役員体制決まる

会 長	椿 広計	統計センター
副会長	小原 好一	前田建設工業
理 事	水流 聡子	東京大学
	新木 純	積水化学工業
	安藤 之裕	技術士
	猪原 正守	大阪電気通信大学
	小野寺将人	日本科学技術連盟
	亀田 毅	G Sユアサ
	河村 敏彦	鳥根大学
	黒木 学	統計数理研究所
	末岡 徹	地圏環境テクノロジー
	鈴木 知道	東京理科大学
	関 庸一	群馬大学
	長坂 康史	広島工業大学
	永田 靖	早稲田大学
	新倉 健一	前田建設工業
	仁科 健	名古屋工業大学
	藤本 眞男	日本規格協会
	古谷 健夫	トヨタ自動車
	前川 恒久	元 日立プラント
	棟近 雅彦	早稲田大学
	光藤 義郎	文化学園大学
	安井 清一	東京理科大学
	山田 秀	慶應義塾大学
	綿民 誠	ジェイテクト
監 事	住本 守	元 ソニー
	田中 健次	電気通信大学
	立林 和夫	元 富士ゼロックス
顧 問	大久保尚武	積水化学工業
	中條 武志	中央大学

第46年度役員役割分担表

総 合 企 画	◎椿 ○小原 ○水流
選 挙 管 理	◎山田
三者(JUSE, JSA, JSQC)調整	◎椿 新木、兼子、棟近
庶 務	◎山田 ○新木、新倉
規 定	◎藤本
会員サービス	◎河村
事 業	◎鈴木(知) ○永田 ○安井
論文誌編集	◎黒木 ○鈴木(知)
学会誌編集	◎永田 ○安井 ○鈴木(知)
広 報	◎前川 鈴木(知)、永田、安井
研 究 開 発	◎安井 ○永田 ○鈴木(知)
最優秀論文賞/研究奨励賞	◎水流 ○黒木
品質技術賞	◎小原 ○永田
品質管理推進功労賞	◎椿 ○小原 ○水流
国際 (ANQ)	◎水流 山田、黒木
標 準	◎安藤 ○水流 ○鈴木(知)
FMES/横幹連合	◎関 ○兼子
中 部 支 部	◎佐々木 ○古谷
関 西 支 部	◎亀田 ○森田
Total Quality Science編集	◎山田 ○黒木 ○水流
会 計	◎小野寺
研究助成特別	◎仁科
QC相談室特別	◎猪原
JSQC選書特別	◎飯塚(悦)
安全・安心社会技術連携特別	◎伊藤 ○中條
TQE特別委員会	◎鈴木(和) ○前川 ○横川
ソフトウェア部会	◎長坂 ○三浦 ○渡辺(喜)
QMS有効性および審査研究会	◎福丸 ○平林
医療の質・安全部会	◎棟近 ○永井 ○水流

◎委員長、支部長、部会長 ○副委員長、副部会長

ANQ Congress 2017 Kathmandu

2017年9月20日(水)～22日(金)にネパールのカトマンズにて、ANQ Congress 2017が開催されます。

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：2017年3月中旬

申 込 先：電子投稿サイトを準備中です。

詳細につきましては、JSQCホームページに掲載いたします。