



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 サービスエクセレンス部会/生産革新部会の始動にあたって
- 2-私の提言 学会のダイバーシティについて
- 2-ルポルタージュ 第402回関西事業所見学会ルポ
- 3-ルポルタージュ 第404回中部事業所見学会ルポ/4・5月の入会者紹介/教員公募
- 4-行事案内

## サービスエクセレンス部会/生産革新部会の始動にあたって

サービスエクセレンス部会 部会長 水流 聡子

### はじめに (JSQCの課題)

日本の高度成長の原動力となった品質管理は、今日においても「基盤戦略」として、顧客価値を中心におく経営の根幹であることに変わりはない。しかしながら、近未来に実現し得る革新的な技術開発が加速する社会においては、顧客価値の変化も激しく、PDCAサイクルを加速できた組織のみが、顧客を引き付けることができ、組織の持続性を担保できるものと考えられる。

PDCAサイクルの加速には、①顧客価値の創出に参与する多様な業務・経営の知識の獲得と再利用、②顧客のニーズの把握と対応のためのビッグデータ活用、が必要となる。PDCAの加速に疲労せずに適応していく組織となるためには、リアル世界のPDCAだけではなく、サイバー世界でのPDCAサイクル技術を駆使する事業経営の在り方を考える必要があると思われる。

社会の変化に応じて顧客が求める基盤部分を確実にした上で、さらなる成長を目指すためには、基盤戦略に立脚した「革新戦略に資する品質経営」に注力する必要がある。革新戦略に資する品質経営とは、Society5.0, Industry4.0に代表される社会変化への適応に加えて、「品質」をより広い意味でとらえ、「顧客価値づくり」として推進することに他ならない。よって、日本品質管理学会は「変化をとらえた顧客価値づくり」を重点的に推進するために、本年10月

より「サービスエクセレンス部会」「生産革新部会」の活動を本格的に始動する。両部会の概要を以下に示す。

### 【サービスエクセレンス部会】

- ・顧客価値づくりの実現をねらいとする（サービス産業のみならず製造業においても重要な活動と位置付ける）。
- ・汎用的なプロセス・ツールを見える化し、普及・展開を担う。
- ・サービスエクセレンスの標準化は、サービスのQ計画研究会の役割とする。

### 【生産革新部会】

- ・多品種複合生産、一品生産など量産型と異なる品質管理を追究する。
- ・顧客価値を実現する俯瞰的、部門横断的なオペレーションを遂行するための人材を育成する。
- ・事業ドメインを適切に定義できる人材を育成する。

### 両部会の活動計画（概略）

新設部会のキックオフにあたって、まずは社会変化を認識するとともに、革新戦略の基盤概念となる「顧客価値づくり」を共有することが必要になる。従って、キックオフフォーラム、および顧客価値づくりに関する知識共有会は、サービスエクセレンス・生産革新の2部会合同で開催する。

知識共有が進んだ段階で、両部会は取り組むべき研究テーマを設定し、

ワークショップ、或いは研究会を立ち上げ調査研究を推進し、進捗状況、成果などを定期的に発表する。

### 【キックオフフォーラム】

2018年8月30日(木)に東京大学本郷キャンパスで開催する。基調講演では、東京大学の江崎浩教授をお招きし、社会の大変革とその先にある未来を主旨とする講演を頂く。続く講演、パネルディスカッションでは、革新戦略に資する品質経営として、顧客価値づくり、サービスエクセレンスなどの理解を深めるとともに、質疑応答を通して部会のコンセプトを共有する。

キックオフフォーラムの開催を機に、学会内外から部会員を広く募集する。

### 【知識共有会】

2018年10月から隔月での開催を目指して準備を進めている。1回あたりの時間は120分とし、前半60分は知識と事例の共有を目的とした講演、後半60分は講演をもとに自組織への導入を想定したディスカッションを実施する。

### おわりに（部会参加方法など）

部会員の登録方法、会費、問合せの窓口などはJSQCウェブサイト、およびメールニュースを通してアナウンスさせて頂く。

未来を志向するJSQCの新たな取り組みにご期待を頂くと共に、会員各位の積極的な参画を大いに期待している。

## ● 私の提言 ●

## 学会のダイバーシティについて

電気通信大学 金路



私は電気通信大学で主に信頼性・保全性に関する教育と研究に従事しています。電気通信大学ではダイバーシティへ

の取り組みとして、出産、育児、介護など職員の家庭環境の変遷に応じた働き方や研究活動の支援、また女性研究者や女子学生への支援を進めています。私自身もこの数年間、支援を受けており、ダイバーシティを身近なこととして意識しています。今回は日本品質管理学会のダイバーシティ、特に会員の多様性と、その先にあるグローバ

ル化を取り上げます。

品質はどの企業にも重要かつ全社で取り組むべきもの、そして品質管理は横断的な領域です。そのため日本品質管理学会はその生い立ちから多様性を内在しており、産業界から多様な業種の方々、そして官学からも多くの分野の方々が集まる団体として、会員の多様性は誇れるレベルと考えます。また女性、若手、一線でご活躍されている実務経験が豊富な方々など、多様な背景を持つ皆様のお名前やお姿を研究発表会、委員会などで拝顔しており、多様な方々が学会活動へ参画されていることを感じています。

ひとつだけ、単なる思いつきで恐縮ですが、会議やシンポジウム、研究発表会などに、Web会議など柔軟な参加

方法があると、時間や距離の制約がある方々にも、学会への多様な貢献をお願いできるのでは、と思いました。

グローバル化も、かなり高いレベルにあります。アジア品質管理シンポジウムへの日本からの参加数は増加傾向で、骨棘を超えた品質技術の交流に貢献しています。英文誌Total Quality Scienceの刊行も順調です。論文誌編集委員会では、投稿要領の英語版も用意し、英語での論文投稿も受け付けています。

これまでの活動から私の眼には日本品質管理学会は、ダイバーシティに関してはかなり進んでいるように映ります。ダイバーシティ宣言もできるのではないのでしょうか。そして次の段階に目を向けると、多様な会員相互のコラボレーションを今よりもっと活性化させた上での、グローバル社会、スマート社会への対応の邁進が視野に入ります。サービスへの取り組みはその一例かと思えます。

日本品質管理学会が、その強みを活かす多様な発展のシーズを多く内包していると信じて、私からの提言と致します。

第402回関西  
事業所見学会  
ルポ

## アサヒビール(株)吹田工場

去る2018年6月5日(火)アサヒビール(株)吹田工場(大阪府吹田市)にて、第402回事業所見学会が、「アサヒビール(株)における製品開発および品質管理の取組み」をテーマに開催され、44名が参加した。

吹田工場は、アサヒビールの発祥の地で129年の歴史があり、アサヒスーパードライをはじめ発泡酒のアサヒスタイルフリーや新ジャンルであるクリアアサヒ・アサヒオフ、ノンアルコールビールのドライゼロといった製品を製造しており業界内でも随一の生産量を誇る。

まず、ドライゼロの開発ストーリーを説明頂いた。ビールテイスト飲料の市場でダブルゼロが低迷する中、ドライゼロの開発に着手し、麦を使わずにビールの成分を調合技術で再現する新製法と、望ましくないと思われていた香りであるMBT付与\*により、ビール

に近い香味を実現した。従来の固定概念を打ち破ることにより、2016年にビールテイスト飲料市場売上No.1を達成した。\*MBT:3-methyl-2-butene-1-thiol

品質保証に関する取組みについては、基本理念である「すべてはお客様のために」をモットーに現場の改善活動に力を入れ、太鼓判システム(TECOS)の導入により品質保証書のデータを管理・共有しHACCPの考え方に基づいたCCP出荷判定システムを採用し、迅速かつ確実な工程・製品保証を達成している。

工場見学では、原材料から濾過工程、パッケージング工程といった生産ラインを見学した。完全に自動化された生産ラインの為、工程内で作業している人が極端に少ない事に驚かされた。質疑応答では、小集団活動への質問から樋口氏のスーパードライ誕生譚まで伺うことができた。時間内途切れることがないほど活発な質問が出たが、その全てに丁寧に回答頂いた。

最後に、アサヒビール(株)吹田工場の皆様には、業務多忙の折にもかかわらず丁寧なご対応と御説明を頂きましたことに心より感謝申し上げます。

實原 信昭(株)フジシール)

## 第404回中部 事業所見学会 ルポ

### 社会医療法人蘇西厚生会 松波総合病院

去る2018年6月21日(木)松波総合病院(岐阜県羽島郡笠松町)にて「病院の品質管理について」をテーマに開催され、24名が参加した。

松波総合病院は1902年に現在の岐阜市加納に松波病院として創設以来、地域中核の社会医療法人の病院として「地域住民の皆様に安全で質の高い医療・福祉を効率的かつ継続的に提供する」ことを理念に掲げ、特に救急医療に対して24時間速やかに対応できるよう努めている。また、根拠に基づいた安全な医療を患者様に提供することはもとより、患者様とご家族の権利、プライバシーを尊重して医業に専念している。

見学では、最初に「MGHホール」で松波和寿病院長からご挨拶と病院紹介があった。その後、「病院におけるTQMの取り組みについて」「病院薬剤師の医療の質への関わり」「今日からできる腰痛予防～痛くない腰の作り方～」の3つのテーマについてプレゼンが

あった。TQMの取り組みについては、医療の質と経営の質のバランスをとることがTQMであるという考え方を聞かせていただき、その取り組む姿勢に感銘を受けた。続く病院薬剤師のプレゼンでは、薬剤師の歴史と役割について非常に興味深いお話を伺った。最後のプレゼンは、医療スタッフのQCサークル活動報告で、スタッフの腰痛対策に関する内容を聞かせていただいた。

その後、病院の各施設を見学させていただいた。「ヘリポート」「非常用電源設備」では、災害拠点病院として災害時を想定した医療体制を整えており、地域医療へ多大な貢献をしている様子がよく感じられた。「救急医療センター」では、ヘリポートおよび救急車から直結して対応できるようになっており急性期医療の重要性を再認識した。また、質疑でも多くの質問が上がり製造業とは異なる品質管理の取り組みを理解でき、大変有意義な時間となった。

最後に、松波総合病院の皆様には、ご多忙の折にもかかわらず、丁寧なご説明とご対応を賜り、心より感謝申し上げます。

山口 直樹 (アイシン精機株)

## 2018年4月の入会者紹介

2018年4月19日の理事会審議において、下記の通り正会員6名、準会員16名の入会が承認されました。

**(正会員6名)** ○横尾 尚志 ○森 学・沖本 敦彦(神戸屋) ○野澤 周永(Vコンサル) ○谷 文恵(横浜市立みなと赤十字病院) ○関根 ゆり

**(準会員16名)** ○門石 征也(名古屋工業大学) ○業天 大貴・松井 秀志郎(早稲田大学) ○石川 奈那(東京大学) ○岡部 祐希(中央大学) ○田口 友美子・大石 雄己(慶應義塾大学) ○堀田 侑希・高屋 真菜(上智大学) ○門松 健哉・佐野 佑樹(東京都市大学) ○永井 雅人・砂村 吉和・藤見 亮真・茂木 裕太・山内 隆哉(東京理科大学)

## 2018年5月の入会者紹介

2018年5月24日の理事会において、下記の通り正会員9名、準会員5名の入会が承認されました。

**(正会員9名)** ○水野 治喜(日本開発サービス) ○岩本 大輝(慶應義塾大学) ○永田 政行(日立マネージメントパートナー) ○箭川 昭生(三井化学) ○後藤 正幸(早稲田大学) ○清和 寿光(ふくしま医療機器産業推進機構) ○富田 健児(シチズン時計) ○吉原 育広(オムロン) ○中林 憲治(Vision)

**(準会員5名)** ○金澤 真平・杉崎 智哉・保戸田 未桜・世古 裕都(早稲田大学) ○佐野 宏樹(慶應義塾大学)

**正会員：1876名**  
**準会員：64名**  
**職域会員：44名**  
**賛助会員：142社188口**  
**賛助職域会員：3名**  
**公共会員：17口**

## 教員公募

### 職業能力開発総合大学校 教員公募

**募集人員** 教授または准教授 1名  
**専門分野** 品質・生産管理  
**職務内容** 職業能力開発総合大学校の教員として、指導員養成訓練、職業能力開発研究学域(修士相当課程)、指導員技能向上訓練、職業能力開発に係る調査研究及び総合課程(学士課程)等の指導業務等を担当していただきます  
**採用予定** 平成31年4月1日  
**応募締切** 平成30年9月14日(金) 当日消印有効  
**詳細** <http://www.jeed.or.jp/jeed/recruit/q2k4vk000001oixn.html>

## 行事案内

## ●第118回QCサロン（関西）

テーマ：コンテック小牧事業所におけるIoT導入の活動について  
 ゲスト：服部 和則氏（コンテック）  
 日時：2018年8月23日(木)19:00～20:30  
 会場：中央電気倶楽部 5階513号室  
 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#h300823

## ●第117回研究発表会（中部）

日時：2018年8月29日(水)  
 会場：名古屋工業大学  
 プログラム：  
 研究発表会 13:00～18:10  
 懇親会 18:30～20:00  
 参加費：会 員4,320円（締切後4,860円）  
 非会員6,480円（締切後7,020円）  
 準会員2,160円 一般学生3,240円  
 ※当日払いは別金額  
 [懇親会]会 員・非会員 3,500円  
 準会員・一般学生2,500円  
 申込締切：2018年8月22日(水)  
 申込先：中部支部事務局  
 詳細：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h300829\_2

## ●サービスエクセレンス部会／生産革新部会キックオフフォーラム

テーマ：社会大変革の先にある未来を拓く「品質革新戦略」の追究に向けて  
 日時：2018年8月30日(木)13:30～17:30  
 会場：東京大学 福武ラーニングシアター  
 定 員：200名（先着順）  
 プログラム：  
 1. 基調講演  
 江崎 浩氏（東京大学）  
 2. 革新戦略に資する品質経営とは「サービスエクセレンス部会」「生産革新部会」の趣旨  
 水流 聡子氏  
 （サービスエクセレンス部会 部会長）  
 浅羽 登志也氏  
 （生産革新部会 部会長）  
 3. パネルディスカッション  
 小原 好一氏  
 （日本品質管理学会 会長）  
 他上記講演者  
 資料代：1,000円  
 申込締切：2018年8月23日(木)  
 詳細・申込：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h300830

## ●第405回事業所見学会（東日本）

テーマ：いま、商用車がおもしろい！  
 ーバスやトラックが乗用車以上のクオリティになる時代ー  
 日時：2018年9月4日(火)13:30～16:30  
 見学先：いすゞ自動車(株) 藤沢工場&いすゞプラザ

定 員：30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  
 ※当日払い  
 申込先：本部事務局  
 詳細：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h300904

## ●第118回研究発表会（関西）発表募集

日時：2018年9月14日(金)10:30～16:30  
 会場：大阪大学 中之島センター  
 プログラム：  
 特別講演「製造現場でAI（機械学習）は本当に出来るのか？」  
 小野田 崇氏（青山学院大学）  
 参加費：会 員3,000円 非会員6,000円  
 準会員1,000円 一般学生2,000円  
 ※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#h300914

## ●第109回クオリティトーク（東日本）

テーマ：<5ゲン主義> 語り継ぐものづくりの哲学  
 ゲスト：古畑 慶次氏（デンソー技研センター）  
 日時：2018年9月26日(水)18:30～20:50  
 会場：日科技連 東高円寺ビル5階研修室  
 定 員：30名  
 参加費：会 員3,500円 非会員4,500円  
 準会員・一般学生2,500円  
 （含軽食・当日払い）  
 申込先：本部事務局  
 詳細：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h300926

## ●第133回ミニ講演会（中部）

テーマ：未来の品質から探る品質活動の未来  
 日時：2018年9月28日(金)17:30～19:30  
 会場：日本規格協会名古屋支部 セミナーホール  
 定 員：35名（会員のみのみ）  
 講師：椿 広計氏（統計センター）  
 参加費：会 員2,000円（含軽食）  
 申込締切：2018年9月14日(金)  
 申込先：中部支部事務局  
 詳細・申込：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h300928

## ●第406回事業所見学会（西日本・北九州）

テーマ：“メカトロニクス”というコンセプトをはじめて提唱したのはYASUKAWAです  
 日時：2018年10月3日(水)13:30～16:30  
 見学先：(株)安川電機 ロボット工場&未来館  
 定 員：30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  
 ※当日払い  
 申込先：本部事務局

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h301003

## ●第134回講演会（東日本）

テーマ：レジリエンス工学の最前線  
 “想定外”に備えるために  
 日時：2018年10月10日(水)13:30～17:00  
 会場：日科技連 新宿本部4階 RoomA  
 定 員：100名  
 プログラム：  
 1. レジリエンス工学  
 古田 一雄氏（東京大学）  
 2. 自然災害とレジリエンス  
 糸井 達哉氏（東京大学）  
 3. 重要社会インフラのレジリエンス  
 菅野 太郎氏（東京大学）  
 4. エネルギーシステム  
 小宮山 涼一氏（東京大学）  
 参加費：会 員4,320円（締切後 4,860円）  
 非会員8,640円（締切後 9,720円）  
 準会員2,160円 一般学生3,240円  
 申込締切：2018年10月3日(水)  
 詳細・申込：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h301010

## ●JSQC規格「小集団改善活動の指針」講習会

テーマ：小集団改善活動を推進する  
 日時：2018年10月26日(金)13:15～17:30  
 会場：中央大学 駿河台記念館  
 定 員：60名  
 プログラム：  
 1. JSQC規格「小集団改善活動の指針」制定のねらい  
 2. 小集団改善活動の基本  
 3. チーム改善活動の進め方  
 4. QCサークル活動の進め方  
 5. 全体討論  
 申込締切：2018年10月19日(金)  
 詳細・申込：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h3001026

## ●第48回年次大会・関西大学（本部）発表募集！

日時：2018年11月17日(土)  
 (1)申込期限  
 発表申込締切：9月18日(火)  
 予稿原稿締切：10月17日(水)必着  
 参加申込締切：11月7日(水)  
 (2)研究発表・事例発表の申込方法  
 7月送付の発表申込要領をご覧ください。  
 (3)参加申込：本部事務局  
 詳細：http://www.jsqc.org/q/news/events/index.html#h301117

## 行事申込先

JSQCホームページ：www.jsqc.org/  
 本部：E-mail：apply@jsqc.org  
 中部支部：E-mail：nagoya51@jsa.or.jp  
 関西支部：E-mail：kansai@jsqc.org