



JSQC ニュース

No.375

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 JSQC規格「新製品・新サービス開発管理の指針」の発行に当たって
- 2-私の提言 働きがいと業務機能展開
- 2-ルポルタージュ 第412回事業所見学会ルポ
- 3-第138回講演会ルポ/7月の入会者紹介/事務局からのお知らせ/会費請求
- 4-行事案内/総会告知

JSQC規格「新製品・新サービス開発管理の指針」の発行に当たって

原案作成委員長 永原 賢造

本規格は、品質保証の体系的な活動の実施に当たって中核をなすもので、あらゆる組織で活用いただける。

規格のねらい

経営環境が変化している中において、組織が発展していくには、顧客・社会のニーズを把握して新たな価値を創造し続けていくことにある。

このための活動が「品質保証」であり、当学会では、①顧客・社会のニーズを把握し、それに合った製品・サービスを企画・設計し、これを提供できるプロセスを確立する、②ニーズが満たされているかどうかを継続的に評価・把握し、満たされていない場合には迅速な応急対策・再発防止対策を取る、および、③顧客・社会との約束として明文化し、それが守られていることを証拠で示し、信頼感・安心感を与える、これら①～③を体系的に行う活動と定義している。

しかし、ISO9001の普及とともに、品質保証が③部分の狭い意味で捉えられることが多くなった。このため、新製品・新サービス開発管理のねらい・内容について、十分な理解のないまま間違った視点で取り組んでいる組織も少なくない。

そこで、品質保証の理解をより確実なものとし、顧客・社会のニーズに基づく価値創造が適切に行われるようになることを目的に本規格を制定するに至った次第である。

計画から発行に至る経緯

2016年11月から計画の検討が始まり、標準委員会にて審議・承認を経て、産学原案作成メンバー12名（中部、関西支部からも参加）による原案作成が2017年3月よりスタートした。

都合16回の委員会を重ねて原案ができあがり、その後、様々な分野の代表からなる審議委員会での審議を経てパブリックコメントの募集が行われた。35件のコメントが集まり、これらに対する対応が審議され、最終案がまとまった。これが、2019年5月の理事会で承認され発行に至った。

規格の構成と内容

この規格の第1～3章は、「適用範囲」、「引用規格」、「用語と定義」となっている。また、第4章の「新製品・新サービス開発管理の基本」では、次の3つを解説している。

- ①TQMにおける新製品・新サービス開発管理の役割
 - ②顧客価値創造の基本的な考え方
 - ③新製品・新サービス開発管理における重要なマネジメント活動
- 第5章では、「重要なマネジメント活動の進め方」と題して、4章の③項で示した次の10項目についての推奨事項を解説している。
- ①開発プロセスの見える化
 - ②新製品・新サービスの企画と潜在ニーズの把握
 - ③プロジェクトマネジメント
 - ④ボトルネック技術の特定とブレークスルーの実現

- ⑤設計における標準化
 - ⑥デザインレビュー
 - ⑦ばらつきに対して頑健な設計
 - ⑧部門間連携と情報・知識の共有
 - ⑨初期流動管理、市場・客先における品質情報の収集・活用
 - ⑩新製品・新サービス開発プロセスの見直し・改善と顧客満足度調査
- 最後の第6章「新製品・新サービス開発管理のためのツール」では、活用が期待されるツール類を解説している。
- ①品質機能展開（QFD）
 - ②商品企画七つ道具
 - ③実験計画法・パラメータ設計
 - ④FMEA・FTA・ワイブル分析
 - ⑤CSポートフォリオ・T型マトリックス

なお、本規格では、「組織」という言葉を製品・サービスの提供に関わるあらゆる部門や会社群を含む意味で用いている。これは、新製品・新サービス開発管理には、多くの部門や企業の連携が必要であることを強く意識したものである。

少しでも多くの組織で本規格を活用していただき、顧客・社会のニーズに基づく新たな価値の創造に取り組んでいただければ、本規格作成に関わったメンバーとしてこの上ない喜びである。

※本規格講習会を次の通りに計画しており、多くの参加をお待ちしています。
 ・日時：10月28日(月)13:00～17:30
 ・会場：日本科学技術連盟東高円寺ビル

● 私の提言 ●

働きがいと業務機能展開

コニカミノルタ(株) 原賀 秀昭



「働き方改革」という言葉をテレビや新聞で聞かない日は無い毎日ですが、その目的は、多様な働き方を選択できる社会を実現して労働生産性を向上させることが全面に押し出されているように思います。確かに、「働く環境の改善」も大切ですが、それと同時に、ひとり一人が「働きがい」を持つことが重要と思われま

す。皆さんは、イソップの寓話「三人のレンガ職人」をご存知でしょうか？旅人がある町を歩いていると、重たいレンガを運んでは積みを繰り返している3人のレンガ職人に出会いました。

そこで旅人は「何をしていますのですか？」と尋ねました。

すると、1人目は、「見ればわかるだろう。親方の命令でレンガを積んでいるんだよ。もういい加減こりごりだ」と答えました。2人目は、「レンガを積んで壁を作っているんだ。この仕事のおかげで家族を養えることに感謝している。」と答えました。3人目は、「レンガを積んで、後世に残る大聖堂を造っているんだ。こんな仕事に就けてとても光栄だよ。」と答えました。

私は、品質機能展開(QFD)のひとつである「業務機能展開」を応用して、業務機能と目的・目標を関連付けることにより、業務の意味を見える化する取り組みを続けてきました。業務機能は、「〇〇を△△する(対象と動作)」で表現され、3人のレンガ職人の場合「レンガを積む」「壁を作る」「大

聖堂を造る」が業務機能です。そして、1人目の目標は「無し」、2人目の目標は「家族の幸福」、3人目の目標は「社会貢献」です。

もうお分かりいただけたと思いますが、目標によって仕事の意味づけが変わり、業務機能表現も異なってきます。

そして、目標を昇り詰めていくと、3人目のレンガ職人のような共通善(common good)に繋がり、組織の理念・ビジョンと個人の自己実現目標がこのレベルで一致できた時に、内発的動機のもとで業務を通じて最高の働きがいを感じることができると思います。

この実践には、組織および自分自身の「善い目的」まで遡った目標展開と、その実現のための業務機能展開を行ったうえで、二元表を使って目標と業務の紐づけを行うことで、ひとり一人が、「今の業務は何のために行うのか」「為すべき業務はこれで良いのか」を突き詰め、組織のビジョンと自身の自己実現目標と重ね合わせながら、仕事の意味づけをしっかりと行うことが有効と考えます。

第412回 事業所見学会 ルポ

(株)安城自動車学校

去る、2019年6月24日(月)株式会社安城自動車学校(愛知県安城市)にて第412回事業所見学会が「地域に寄り添ったおもてなし経営の実践」をテーマに開催され、13名が参加されました。

安城自動車学校では、「日本で一番事故のないまちづくり」をビジョンとし、運転技術と学科の知識ではなく、「人の命の尊さと感謝の心を育む」ことを教育理念に掲げられています。

見学では、「挨拶がきちんとできる人は事故や違反が少ない」という大学教授の論文をもとに教習の開始・終了時に実施されている分離礼(声に出して挨拶してからお辞儀をする)の状況、教習生目線でのサービスとして「コンセントがあり無料WiFiが利用できるラウンジ」、「二輪車教習生専用のロッカールーム」、「S字・クランクで頭上に設置されたカメラ映像のタブレット端末によるリアルタイムでの提供」などが紹介されました。また場内の掲示物は画鋏ではなくマグネットを使用する安全面への配慮、卒検合

格の日に、DVD鑑賞(母親が交通事故で死亡したため感謝の気持ちが言えなかった娘さんの話)後、免許をとれたのは誰のおかげかということを考え親への感謝の気持ちを書いたシートを見ることにより教育理念の実践が確認できました。

事務所は会長室、社長室はなく仕切りのない大部屋で、「経営企画室」ではなく「未来創造室」、「総務部」ではなく「創夢部」というユニークな組織名称を使われていました。

見学後、石原社長より「小さな自動車学校の挑戦」と題してご講演いただきました。

15年前社長就任時は朝礼もなく、社員は挨拶もろくにできず地域での評判も良くない状態でしたが、経営理念とビジョンを明示し、「こういう会社にした」と言い続けることで会社は変わる」との信念で、社員の意識改革に取り組みされたことを具体的に説明頂きました。

今では教習生から「卒業するのが寂しい」という感想を持っていただける組織となり、参加者からは多くの気づきを得たと大変好評でした。

最後に、安城自動車学校の皆様には、ご多忙にもかかわらず丁寧なご対応とご説明を賜り、心より感謝申し上げます。

綿民 誠 (株)ジェイテクト

第138回 講演会 レポート

これならできる！ 未然防止型QCストーリー —「起こりそうな問題」を こうして事前に防ぐ—

2019年7月16日(火)、日本科学技術連盟・東高円寺ビルにおいて、第138回講演会「これならできる！未然防止型QCストーリー—「起こりそうな問題」をこうして事前に防ぐ—」が開催された。

まずは、「未然防止型QCストーリー」として未然防止活動を体系的にまとめられた中央大学 中條武志教授の講演。最近のトラブル・事故の大半は、技術的に既にわかっている問題の再発であり、失敗をいかに防ぐかがポイントとなる。失敗が発生した後に改善してはモグラ叩きとなるため、今こそ未然防止活動が必要とされていると述べられた。

次に、未然防止型活動の事例として、(株)原信ナルスのホップステップジャンプサークル、(株)NTN上伊那製作所のQSYSサークル、トヨタ自動車九州(株)のハイクオリティサークルの3サークルが発表された。品出し作業時の切傷事故防止、情報システムのリスク管理強化、攻めの保全によるドカ停（生産ラインにおける30分以上の長時間停止）ゼロへの挑戦と、いずれの事

例も起こりそうな問題を未然に防止して効果を上げた素晴らしい活動であった。

そして、中條先生をコーディネーターとして、須藤ゆかり氏（コーセイダストリーズ(株)）、丸山将範氏（原信ナルスオペレーションサービス(株)）、出口淳一氏（QCサークル関東支部幹事長/セイコーエプソン(株)）、白石繁馬氏（QCサークル群馬地区指導員/クオリティ・リサーチ）によるパネル討論が行われた。①最近の職場の状況から、どのようなタイプの改善活動が求められているのか、②QCサークル、職場、企業・組織が未然防止活動に取り組む難しさ、その克服法、③企業・組織において、未然防止の考え方・取り組みを推進するために何をすべきか、④QCサークル活動・TQM活動をより広く普及していくうえでの課題の4つの論点を中心に、活発なそして率直な意見交換が行われた。

最後の質疑応答において、QCサークル地区のQC発表会で、問題解決型に比べて未然防止型の評価が低いとの問題提起があった。確かに今の審査基準では未然防止型が認めづらいため、今後、支部・地区において審査基準を見直し、未然防止型の良さをわかってもらえるような活動の必要性が唱えられた。

戸羽 節文（株）日科技連出版社

2019年7月の 入会者紹介

2019年7月18日の理事会において、下記の通り正会員7名、準正会員5名の入会が承認されました。

（正会員7名）○飛田 聡（関西電力）

○子原 英朗（NTTデータカスタマサービス）○井上 修（デンソー岩手）
○矢崎 雄一（東芝エレベータ）○尾池 成人（グローバルテクノ）○石松 繁幸（ベネッセインフォシエル）○尾本 一（オークワ）

（準会員5名）○山極 綾子（早稲田大

学）○ASLINA BINTI SIMAN（横浜国立大学）○宮下 大河（玉川大学）
○西本 有希・野村 倅大（神戸大学）

名誉会員：23名

正会員：1824名

準会員：84名

職域会員：50名

賛助会員：142社184口

賛助職域会員：7名

公共会員：18口

事務局からのお知らせ

会員登録情報の更新方法のお知らせ

当学会では、2010年度から会員名簿の発行に代わり、インターネット上で会員データベースを提供しています。

このデータベースを発展させ、8月下旬より会員登録情報をインターネット上から確認・修正変更することが出来るようになりました。今後は、当学会ホームページの「会員メニュー・コミュニケーション」から登録情報を更新していただきますようお願いいたします。

なお「会員データベース」へのアクセスには、メールアドレスの登録が必要となります。

メールアドレスを登録されていない方は、事務局までご連絡ください。

第49年度会費請求のお知らせ

第49年度（2019年10月1日～2020年9月30日）会費請求書を郵送いたします。

ゆうちょ銀行自動引き落としを利用されている方には請求書を送付いたしておりません。10月25日に引き落としとなりますので、ゆうちょ銀行口座の残高をご確認ください。

第49回通常総会開催

日本品質管理学会第49回通常総会を右記のとおり開催いたします。

日 時：2019年11月23日（土・祝）10：00～11：00

場 所：早稲田大学 西早稲田キャンパス（東京）

行 事 案 内

●第118回研究発表会（関西）

日 時：2019年9月20日（金）10：30～17：00

会 場：大阪大学 中之島センター

プログラム：

特別講演「データマネジメント夜明け前」
を題材に学ぶ

吉田 道弘氏（岡山大学病院）

申込先：関西支部事務局

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h310920_2

●第114回クオリティトーク（東日本）

テーマ：リスクマネジメントの品質管理への適用
—JIS Q 31000：2019「リスクマネジメント—指針」の改正に伴って—

ゲスト：野口 和彦氏（横浜国立大学）

日 時：2019年9月25日（水）18：30～20：45

会 場：日科技連 東高円寺ビル 3階A室

定 員：30名

申込先：本部事務局

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h310925

●第123回QCサロン（関西）

テーマ：輸送環境ストレスに対する信頼性管理とIoT導入

ゲスト：青木 雄一氏（エスペック）

日 時：2019年10月15日（火）19：00～20：30

会 場：新藤田ビル11階研修室

（日科技連・大阪事務所）

申込先：関西支部事務局

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h311015

●第420回事業所見学会（東日本・神奈川）

テーマ：ライオンにおける品質革新技術を探る
—誰もが使用し目にするライオン製品の誕生メカニズムとは—

日 時：2019年10月24日（水）13：30～16：15

見学先：ライオン（株）小田原工場

定 員：30名

※同業他社のお申し込みはご遠慮ください。

申込先：本部事務局

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h311024

●JSQC規格「新製品・新サービス開発管理の指針」講習会（東日本）

日 時：2019年10月28日（月）13：00～17：30

会 場：日科技連 東高円寺ビル 地下1階講堂

定 員：100名

講 師：原案作成委員会委員

プログラム：

1. JSQC規格「新製品・新サービス開発管理の指針」制定のねらい
2. 新製品・新サービス開発管理の基本（4章）
3. 開発プロセスの見える化、プロジェクトマネジメント
4. 新製品・新サービスの企画と潜在ニーズの把握、ボトルネック技術とブレイクスルーの実現
5. 設計における標準化、デザインレビュー、ばらつきに対して頑健な設計
6. 部門間連携と情報・知識の共有、初期流動管理、市場・客先における品質情報の収集・活用、新製品・新サービス開発プロセスの見直し・改善と顧客満足度調査
7. 品質機能展開、商品企画七つ道具
8. 実験計画法、パラメータ設計、FMEA、FTA、ワイブル分析、CSポートフォリオ、T型マトリックス
9. 全体討論（質疑応答）

詳細・申込：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h311028

●第115回クオリティトーク（東日本）

テーマ：品質保証体制強化のためのIoT活用の実践

ゲスト：山田 浩貢氏（アムイ）

日 時：2019年11月14日（水）18：30～20：45

会 場：日科技連 東高円寺ビル 地下2階研修室

定 員：30名

申込先：本部事務局

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h311114

●第49回年次大会・早稲田大学（本部）発表募集

日 時：2019年11月23日（土・祝）

(1)申込期限

発表申込締切：9月20日（金）

予稿原稿締切：10月28日（月）必着

参加申込締切：11月13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

本部事務局までお申し込みください。

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h311123

●第419回事業所見学会（西日本・福岡）

テーマ：商品の企画段階からお客様のものとへお届けするまで、そしてお届けした後も一創立以来の想いを胸に、絶え間ない革新と挑戦で新たな生活文化を創造—

日 時：2019年12月19日（木）13：00～17：00

見学先：TOTO（株）小倉第一工場

定 員：30名

※同業他社のお申し込みはご遠慮ください。

申込先：本部事務局

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h311219

●JSQC規格「日常管理の指針」講習会（西日本・福岡）

日 時：2019年12月20日（金）13：15～16：55

会 場：リファレンス駅東ビル 2階会議室T

定 員：30名

講 師：中條 武志氏（中央大学）

詳細・申込：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#h311220

●第116回クオリティトーク（東日本）

テーマ：リアル事例で学ぶ失敗しない商品企画—P7、Neo P7の実践法—

ゲスト：小久保 雄介氏（成城大学）

日 時：2020年1月27日（月）18：30～20：45

会 場：日科技連 東高円寺ビル 地下2階研修室

定 員：30名

申込先：本部事務局

詳細：http://www.jsqc.org/q/news/
events/index.html#r020127

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