

一般社団法人 日本品質管理学会 監修

JSQC選書

「新・質の時代」に贈る、
 新たな品質論



昨今の産業界の競争力低下と相次ぐ質トラブルを憂い、「品質重視」への原点回帰の意義を再認識するために、日本品質管理学会(JSQC=Japanese Society for Quality Control)の監修のもと、「質(品質)」をテーマとした教養講座シリーズを刊行!

JSQC選書 26

新QC七つ道具

—混沌解明・未来洞察・重点問題の設定と解決

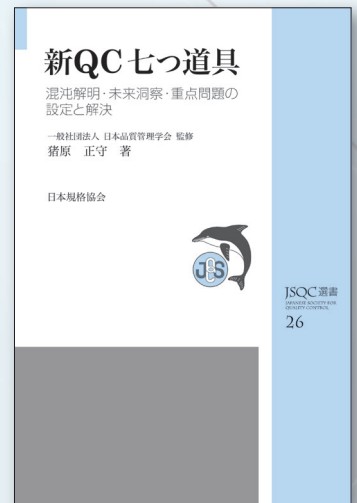
問題を解決する手法には、N7がふさわしい。

一見するとばらばらで混沌とした情報を言語データ化することで混沌解明を行い、未来洞察と目標設定および目標達成のためのバックキャスト的な重要問題の設定と解決を支援する卓越した手法群である“N7(=新QC七つ道具)”を、QCストーリーに沿って解説します。

確かな未来を洞察し、思考の質・行動の確度を高める!

目次

- | | |
|-----------------------|--------------------|
| 第1章 問題解決におけるN7の役割 | 第5章 多次元思考による抜け落ち防止 |
| 第2章 混沌解明と知の創出 | 第6章 アロー・ダイヤグラム法 |
| 第3章 重要問題の設定 | 第7章 臨戦即応体制の構築 |
| 第4章 問題解決手段の発想と最適手段の選定 | 第8章 PDCA-TC法 |
| | 第9章 N7の企業における実践事例 |



猪原 正守 著
 定価 1,600円 (税抜価格)
 四六判 / 166頁
 ISBN : 978-4-542-50475-2

JSQC選書 27

サービス品質の保証

—業務の見える化とビジュアルマニュアル

サービス品質を向上し、さらなる競争力を獲得!

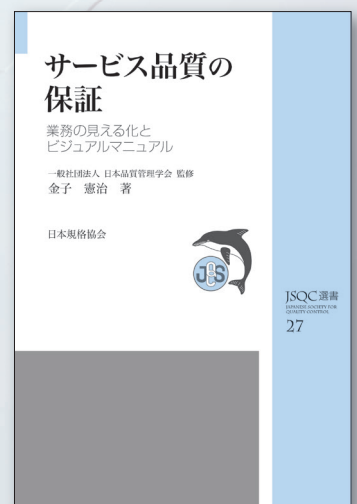
サービス産業における品質優先と顧客満足の実践、すなわち“サービス品質”に力点を置いた経営の必要性とその有効性を平易に解説。中核となる“サービス品質”の保証についての考え方とその実践のキーポイントを紹介します。

サービス品質のマネジメントと保証の

核心に迫る一冊

目次

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| 第1章 サービスの現状と本質 | 第5章 サービス品質の保証に役立つ手法 |
| 第2章 サービス品質の理解 | 第6章 情報化社会におけるサービス品質の保証 |
| 第3章 サービス品質の管理と保証 | 第7章 サービス品質保証の実践に向けて |
| 第4章 サービス品質の保証体系作り | 第8章 VM(ビジュアルマニュアル)事例の紹介 |



金子 憲治 著
 定価 1,700円 (税抜価格)
 四六判 / 184頁
 ISBN : 978-4-542-50483-7