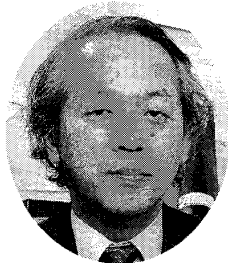


副会長からのメッセージ

Quality を目指す Virtue



統計数理研究所 副所長・リスク解析戦略研究センター長
椿 広計

ベートーベンが聴覚障害による絶望から、音楽家としての自身を取り戻す決意表明が「ハイリゲン・シュタートの遺書」である。この中で「子供たちには『徳(Tugend, 英訳: Virtue)』を勧める」「徳が自分を救った」と書いている。わが国では、徳という心持ちを正しく保ち社会に迷惑をかけない慎み深い態度を思い浮かべる。確かに、モラル(Moral)やエチック(Ethic)は、モードやエチケットに繋がる大勢への準拠概念である。

これに対してバーチャューは、価値あることにベストを尽くすプロフェッショナルとしての意気地を示す概念である。運動会の開会宣言「正々堂々、互いベストを尽くす」と同じという専門家から叱られようが、モラルは社会に必要な制約条件、バーチャューは、プロフェッショナルが最適なものを追求し、他者との差別化を果たす態度と、ここでは定義したい。

筆者は、統計家として「自由思想の倫理」を信奉している。権威に頼らず有限の事実に基づき、知の地平を不完全ながらも開拓することにベストを尽くす態度である。一方、筆者が品質管理を支持するのは単に統計が応用されているからだけではなく、品質を制約としてコストを最小化するのではなく、コストを制約として顧客価値を最適化する態度である。これは、情緒的支持ではなく、2つの意味で合理的だと考えるからである。第一は、顧客価値は多元的

で時代、環境により変動し、品質を固定制約できるとするのは迷妄だからある。登ろうとする山は日々形を変え、頂上を変える。それを承知で品質家は、泡沫かも知れぬトップを目指し、ベストを尽くし昇り続ける。

第二は、コスト最小化は多くの組織を類似解へと収斂させる。これに対して品質最適化は、顧客の気づかぬ価値の発見、顧客集団の多元的価値に関する選択を必要とするパレート最適化問題となる。解は一意に定まらず、経営戦略によって行動が差別化される。コスト最小化の単純性を回避するために効用最適化が主張されるが、顧客主観的価値の最適化は詰まるところ、品質最適化への回帰行動である。ただし、品質管理学が価値の発見・選択に一層磨きをかける必要は感じられる。

ところで、欧米では20年前に問題解決型統計教育が導入され、継続的改善は小学生からの課題となった。わが国産業界が実践した品質管理教育を学習した帰結である。わが国でも小中高で問題解決型統計の順次必修化がやっと開始された。

ベートーベンには、子供にバーチャューを勧めたが、この効果的方法は座学ではなく、現場で行われたバーチャューに基づく品質管理活動を次世代に伝えることである。品質家が子供たちにバーチャューの指針を示せば、ベートーベンも歓喜するであろう。