

1998年9月 JSQCニュース No.207

発行 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 助日本科学技術連盟東高円寺ビル内 電話 03 (5378) 1506
ホームページ: http://jsqc.i-juse.co.jp

第4回品質機能展開国際シンポジウム ISQFD'98

山梨大学工学部 助教授 渡辺 喜道

1. はじめに

第4回品質機能展開国際シンポジウム (The 4th International Symposium on Quality Function Deployment) が8月3日から3日間、オーストラリアのシドニーで開催された。開催期間中は、時折小雨がばらついたが、真冬にもかかわらず暖く、概ね天候には恵まれた。しかし、シドニー市内の水道水に微生物が混入し、生水は使用できなかった。また、2000年開催予定のオリンピックのためか、市内は工事中のところが多かった。

シンポジウムはWorld Innovation and Strategy Conference 1998と合同で開催された。論文の著者は18ヶ国に及び出席者数は約250人(日本人参加者は13人)であった。

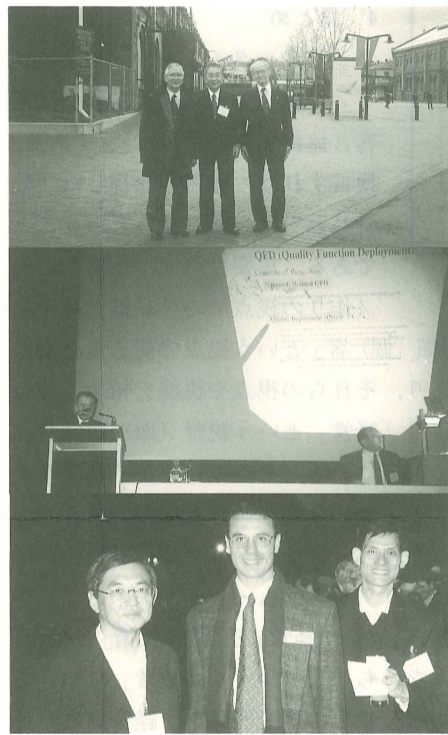
2. レセプション

開催前夜、オペラハウスでレセプションが開催された。会場はオペラ劇場にあるシドニー湾に面したホールで、出席者は約200人であった。レセプションでは、WISC98組織委員会委員長のRobert Hunt氏とIntegral Energy社のAlex Walker氏から歓迎の挨拶があった。多くの参加者は弦楽器の生演奏をバックに、品質機能展開(QFD)に関連する議論を交わしたり記念撮影を行ったりした。

3. シンポジウム

シンポジウムは4つの基調講演セッションと4会場に分かれ並列に行われた6つのテクニカルセッションから構成されていた。初日には2つの基調講演セッションと2つのテクニカルセッション、2日目には1つの基調講演セッションと3つのテクニカルセッション最終日には1つの基調講演セッションと1つのテクニカルセッションがそれぞれ設けられていた。

シンポジウムは歓迎の挨拶 (Robert Hunt氏)、革新(Geoffrey Nicholson氏)、品質の家を越えて (Glenn Mazur氏)と題した3つの基調講演から始まった。それに引き続き、QFDプロダクトの応用、教育改革、組織創造と学習、中小企業と題したテクニカルセッションが開かれた。



初日の午後の前半は、商業化の最適条件生成 (Tom Forgan氏)、研究開発の革新と商業化 (Don Anderson氏)、QFDによるQS9000コンプライアンス保証 (赤尾洋二氏)と題した3つの基調講演があった。後半は、QFDソフトウェア、新しい生産開発、ビジネスプロセスの再工学技術/プロセス革新、革新方針と中小企業のテクニカルセッションが開かれた。

初日の夕方から、コンベンションセンターにおいて、カンファレンスディナーがあった。ニューサウスウェールズ州の革新議会議長Gus Guthrie氏の挨拶があり、

その後赤尾賞の授賞式があった。今年度の受賞者はBergman, Bo氏 (リンシェーピン大学)、大藤正氏 (玉川大学)、Zultner, E. Richard氏 (ZULTNER & COMPANY)、Mazur, H. Glenn氏 (ミシガン大学)であった。

2日目は、QFD技術、TRIZ/TIPS、方策発展と展開、技術方策と題したテクニカルセッションから始まった。続いて、革新の先導力 (Bo Bergman氏)、鋭敏企業の開発 (John Bessant氏)、心の革新 (Alex Walker氏)、外部ベンチマークによる研究開発プロセスの改善 (Hugh Bradlow氏)の4つの基調講演があった。午後の前半はQFDサービスの応用、革新ネットワーク、方策発展と展開、並列エンジニアリング/JIT/鋭敏製造、後半はQFD理論、教育改革、設計、構築と題したテクニカルセッションが開かれた。

最終日は、QFD理論、生産発展、知識管理と組織文化、性能尺度/顧客満足と題したテクニカルセッションから始まった。それに引き続き、環境管理システムとQFD (吉澤正氏)、マルチ会社ビジネスの革新 (Vince O'Rourke氏)、オーストラリアから国際市場への革新 (Keith Daniel氏)の3つの基調講演があった。

4. おわりに

今回の品質機能展開国際シンポジウムは、基礎的研究から事例研究までの多岐に渡った多くの興味深い論文発表があった。しかし、一部のセッションでは聴衆者が少なく、質問もほとんどなかったことが残念であった。また、重要な基礎的研究や新しい技術に関連する研究が少ないように感じた。来年のシンポジウムはブラジルのサンパウロで開かれる予定である。

「品質」誌、投稿論文の募集!

会員の方々からの積極的な投稿をお勧めします。投稿区分は、報文、技術ノート、調査研究論文、応用研究論文、投稿論説、クォリティーレポート、レター、QCサロンです。

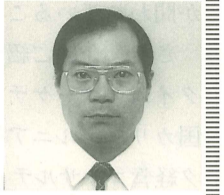
「品質」誌編集委員会

私の提言

TQM宣言に思う

JUKI(株)工業用ミシン事業部 企画総括部次長 光藤義郎

昨今、かのTQM宣言を中心に多くの議論が湧き起こっている。TQM宣言の趣旨は、世に役立つTQM



であり続けるため環境変化に応じて変えるべきものは変えようと理解しているが、これは環境変化をどう捉え、従来のTQCをどう見るかによって変わってしまうため、その見方の違いが議論紛糾の素地となっていく。

さて、TQMも一つの商品と見ればTQMの改革はTQCという旧商品をTQMという新商品に置換える活動と言える。置換え型の商品企画では、顧客要求多様化の時代、あれもこれも取り込んだ全方位型の化け物商品にしないため、お客は誰か/お客の要求・期待は何か/不満や魅力は何か/企画意図は既存顧客を逃さないことか新規顧客も取り込むことか等、要はマーケットを正しくセグメントすることが重要だとされている。ところがTQMの全体像はむしろ顧客を限定しない全方位の商品に近く、それ故に企業の実態・ニーズに合う合わないといった妙な議論を生んでいく。しかし、TQMという商品は一般の置換え商品と異なり本質的には一般の置換え商品と異なり本質的にはコンセプトアウト(市場提案型)の商品だから必然的に全方位型にならざるを得ず、ここに企画する側と買う側とで意識のギャップが生まれる。だからこそTQM改革のポイントはこのギャップをどうクリアするか、つまり、元々全方位型商品であるTQMを個々の企業ニーズに適したものにどうアプライしていくかに掛っている。そしてそのアプリケーションがTQMの導入・推進という世界であり、それは各企業が自らの責任でクリアすべきものである。決して上から与えられるものではない。TQMはそれをアプライする側の意志とソフトが付加されて始めて商品としての機能を発揮する。これが冒頭で述べた変えるべきものが見方が人によって異なるということとリンクする。漠とした全体像からそれを自社で使える商品に上げていくのは個々の企業の経営者・推進者の役割であり、そういう観点でものを見ていかないと判断を誤る。今後のTQM発展に対して当学会が果たすべき役割はこのアプリケーションの仕方や方法論を産学一体となって開発していくことと認識している。

行事案内

●第28回年次大会 (広島)

10月23日チュートリアルSS・講演会・懇親会
10月24日第28回通常総会・研究発表会
日時会場: 23日(金)13時30分~19時30分
広島厚生年金会館(広島市中区加古町3-3)
24日(土)9時00分~12時50分
広島工業大学(広島市佐伯区三宅2-1-1)

内容:

10月23日(金)
13:30~ チュートリアルSS講演「経営革新とTQM」
長田 洋氏 (株)旭リサーチセンター取締役
15:45~ 特別講演「いま、経営者に期待されること」
米山高範氏 コニカ代表取締役会長
16:45~ 次期会長講演

吉澤 正氏 筑波大学教授
17:50~ 懇親会
10月24日(土)
9:00~ 第28回通常総会
10:10 研究発表会(第1会場~第4会場)
申込締切: 10月16日(金)
参加費: 会員・非会員とも同じ、研究発表要旨集含む
①10月23日(金)のみ 4,000円(締切後4,500円)
②10月24日(土)のみ 3,000円(締切後3,500円)
③23日・24日2日間 6,000円(締切後6,500円)
懇親会 5,000円
申込方法: 前8月号に同封の申込用紙に所定の事項を記入のうえ10月16日

(金)迄に本部事務局宛に申込み下さい。
●第9回クォリティパブ(本部)
日時: 11月26日(木)18:00~20:30
会場: 日本科学技術連盟東高円寺ビル
テーマ: 「シックスシグマについて」
ゲスト: 青木保彦氏
(株)NEC総研 主席研究員
会費: 会員 2,000円, 非会員 2,500円
準会員・学生 1,500円(含軽食)
申込方法: FAXまたは郵便で氏名、所属、連絡先、電話・FAX番号を記入し本部宛(FAX03-5378-1507)へ申込み下さい。定員30名。

わが社の最新技術

リアルタイム・マーケティング

㈱インテック・システム研究所 江口 義実

1. はじめに

昨今話題になっている米国の「マルコム・ボルドリッジ国家品質賞」(以下「MB賞」)から見受けられるように、「品質」の焦点は「製品・サービス」から「戦略」へとシフトしている。これは、単にモノ作りの側面だけでなく、経営全体の質を問い、さらに、組織の内部だけに留まらず、外部の顧客満足度にも広く着眼する企業のトータルな「品質」、すなわち「経営品質」が問われていることを示している。

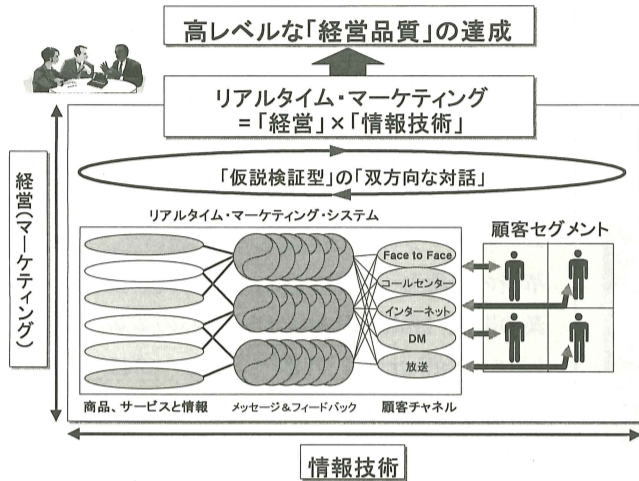
さて、今回ご紹介する「リアルタイム・マーケティング」は、米国カリフォルニア州にあるハイテク経営コンサルティングファーム、「マッケンナ・グループ」の会長であるレジス・マッケンナ氏が提唱するマーケティング・メソッドロジであるが、本稿では「経営品質」という点も踏まえて、その紹介をさせていただきます。

なお、㈱インテックは本年7月1日に「マッケンナ・グループ」と業務提携を結び、現在、当研究所も参画して、「リアルタイム・マーケティング」の共同事業展開を図っている。

2. 「リアルタイム・マーケティング」とは?

「リアルタイム・マーケティング」は「経営」と「情報技術」を融合し、顧客中心のビジネス・モデルを実現する新しいマーケティングパラダイムである。その特徴は、コールセンターやインターネットなどの情報媒体を顧客チャネルとして管理する「リアルタイム・マーケティング」

グ・システム」(当研究所で研究開発)を用いて顧客との「仮説検証型」の「双方向な対話」を実現することにある。この情報システムは、「双方向な対話」を、「各チャネルで様々な顧客セグメント単位に、異なるメッセージ、アンケート、サービス、プロモーション、キャンペーンなどを用意し、それらに対する顧客の反応・ニーズ・不満などを、個別に顧客データベースへリアルタイムに取り込み、それを開発・生産・営業といったあらゆる企



業活動でリアルタイムに活用する」という形で実現し、マーケティングにおける「仮説検証型」のサイクルを実行できる。これにより、顧客の要求や期待をリアルタイムに把握することで、顧客への次の施策や対応、さらにはフォローアップを図ることが短時間に実現できる。つまり、企業は顧客との「仮説検証型」の「双方向な対話」を行うことで、恒常的に高い顧客価値を提供する組織へ発展し、かつ高レベルな「経営品質」を達成するので

間非営利組織)を台頭させる。国家を要素とする国際社会や企業を要素とする世界市場に加え、智業を要素とする地球市場(インターネット)が出現し、そこでの相互の知己と信頼関係に立脚した説得と協働が、今後のビジネスのプラットフォームとなる。企業は智業との協働関係を発展させる中で、新しい産業社会を構築していかねばならないと講演された。

●講演3 「マーケティングと品質管理と新製品開発」

立命館大学 経営学部教授 長沢伸也氏 品質管理において源流管理でとことん遊べば、「何を作るか」、つまり新製品開発に行き着く。この新製品開発は従来マーケティングの分野でかなり研究されてきている。品質管理で不良をゼロにしても、その製品が売れなければ意味がない。品質管理とマーケティングは、お互いを認識し合い、手薄な部分を相互に補完し合って、改良品ではない革新的な新製品の開発に取り組むべきであると、両者の融合の必要性について述べられた。

井上弘之(愛三工業)

第234回事業所見学会(関西支部)ルポ

放射光利用研究促進機構 ㈱高輝度光科学研究センター

ある(図参照)。

3. 「リアルタイム・マーケティング」で実現する経営品質

「リアルタイム・マーケティング」を導入した企業は、以下のような「経営品質」が実現される。

- ①顧客ニーズを把握する仕組み作り
- ②顧客ニーズに促した商品・サービスの開発
- ③潜在的な顧客ニーズの発掘
- ④全企業活動上での顧客ニーズの共有
- ⑤顧客満足を把握する仕組み作り
- ⑥顧客ロイヤリティ向上の仕組み作り

すなわち、「リアルタイム・マーケティング」を導入した企業は、真の「顧客主導」な組織となり、かつ顧客との親密な関係が今までに無い新たな「企業ブランド」となる。この「企業ブランド」はまさに「経営品質」そのものであり、時代が今必要とするソリューションなのである。

4. まとめ

「リアルタイム・マーケティング」で実現する「経営品質」は顧客と協創する「ブランド」である。換言すれば、顧客を無視した「経営品質」は存在しないということである。重要な点は、今までのモノ作りの視点での「品質」は今後「顧(個)客」という視点で捉える必要がある、それらの視点や視線を結ぶことにより「経営」という視野(面)が成り立つことにある。その担い手が「リアルタイム・マーケティング」なのである。

今後、インテック・グループにおいては「リアルタイム・マーケティング」を核とした、「経営」と「情報技術」の融合、すなわち「リアルタイム経営」についての研究やその事業展開を「経営品質」という視野を持って進めていきたい。

さる4月9日(木)第234回事業所見学会(関西支部)が放射光利用研究促進機構(高輝度光科学研究センター)で『これからの科学を担う夢の光「放射光」の研究～SPRING-8～』をテーマに29名の参加のもと開催された。

当日は、現地までの交通事情で貸し切りバスでの見学で小雨の中ながら壮大なSPRING-8(141ヘクタール)と播磨科学公園都市の見学もスムーズに出来た。

SPRING-8は、大型放射施設の愛称 Super Photon ring-8 GeVの略で、兵庫県が開発を進める西播磨テクノポリス中核の播磨科学公園都市内北部に日本原子力研究所と理化学研究所によって平成3年から建設され平成9年3月に放射光の発生が確認された。

そして、(高輝度光科学研究センター)は、公募により提案された共同研究課題を、外部専門家を含む研究課題選定委員会において選定した結果、3分野(マテリアルサイエンス分野、ライフサイエンス分野、放射光利用技術分野)の共同研究を平成9年度から5カ年計画で実施している。

放射光は、未来の光で、ほぼ光速で直進する電子が、その進行方向を磁石などによって変えられた際に発生する電磁波

を、放射光と呼び、1947年に初めてアメリカで観測された。放射光は、電子の速度が速く、その進む方向の変化が大きいくほど、より絞られた明るい光となり、また、X線などの短い波長の光を含むようになる。そして、物質の分析、反応、解析のための画期的な手段として、材料科学・地球科学・生命科学・医療等の幅広い分野の研究への活用が期待されている。

第3世代と呼ばれる大型放射光施設は世界に3つあり、その内の1つであるSPRING-8を見学し時代の最先端を垣間見ることができ非常に興味深く、色々な意味での刺激にもなった見学会であった。一部分ではあるが、紹介された従来のX線ではできなかった解析をこの放射光でおこなった結果をみると、今後大きく期待できる内容であった。

子安弘美(松下電器産業)

第235回事業所見学会ルポ

トヨタ自動車 春日井事業所

さる2月25日(木)、第235回事業所見学会がトヨタ自動車(春日井事業所)で「住む人の立場に立った魅力ある住宅づくり～品質の向上と工期短縮の追求～」をテーマに42名が参加して行われた。

トヨタ自動車(春日井事業所)は住宅(トヨタホーム)をつくる工場である。

ご存知のようにトヨタ自動車は世界を代表する自動車メーカーである。そこではクルマづくりのノウハウを活かした高い生産技術力により、工業生産率85%という高度に工業化された生産体制で住宅を製造しているのには目を見はるものがある。その結果基礎から完成まで40日～45日という業界でも屈指の短い施工期間を実現するとともに安定した品質を確保している。自動化、無人化された工場内には溶接ロボットが正確な作業を行い、大きな工場内を無人搬送車が所狭しと行き交っている。そのような機械化されたなかにも細かな仕上げを必要とする木工組み付けでは人手による匠の技も活かされている。

儀装ラインでは、トヨタホーム自慢の強度に優れた鉄骨ラーメン構造でつくられたユニットごとの枠組みが、コンベアにのった流れ作業で内装まで仕上げられる。その姿はまるで目の前を芝居のセットが通り過ぎていくような光景であり、まさに工場で作る家を実感させられる。

製品の機能面でも自動車の塗装技術を応用した「カチオン電着塗装」や光清浄換気扇「エアナビ」など、クルマづくりで培った技術が十分に活かされているのがトヨタホームの大きな特長である。

工場出荷後の作業現場の品質についても、施工マニュアルの充実や各工程のステップごとに写真を撮るなどして施工のプロセスをチェックすることでしっかりと品質をつくりこんでいる。

見学会の質疑応答でも活発な討論が交わされ時間を延長しなければならないほどであった。注文生産でありながら短納期で安定した品質、「お客様の顔が見える住宅づくり」を肌で感じ実感した見学会であった。 永井利孝(アマダワシノ)

第66回講演会(中部支部)ルポ

3月17日(火)に第66回講演会が名古屋市中区役所ホールで開催された。「戦略立案や新製品開発に役立つ内容を」との会員の要望に応じて、3テーマの講演が行われ、約130名の会員が熱心に聴講した。

●講演1 「創造的魅力商品の開発」

アイシン・エイ・ダブリュ(株)

名誉技術顧問 諸戸脩三氏

「品質至上」の理念の下、自動車用自動変速機のトップメーカーとなった同社は、電気自動車時代の到来に備えて、秋葉原の靴屋の2階に研究所を開設し、会社の将来の核となるべき商品としてボイス・ナビゲーション・システムの開発に取り組んだ。氏は、この開発事例に基づいて、四次元時空間として存在するカオスに挑戦し、カオスの中から「一枚の魅力ある基本設計構想図」として確かなコンセプトをつくりあげることの大切さと、そのための方法論を提言された。

●講演2 「智業=企業協働で変わる新・産業社会」

国際大学 グローバル・コミュニケーション・センター 所長 公文俊平氏

情報化は、新しい種類の社会組織として智業(NGO:非政府組織-NPO:民