



# JSQC ニュース

## CONTENTS

- 1-トピックス 第112回品質管理シンポジウム報告
- 2-私の提言 品質マネジメント規格要求の有効活用
- 2-ルポルタージュ 第126回クオリティトークルポ
- 3-ルポルタージュ 第127回クオリティトークルポ
- 3-ルポルタージュ 第431回事業所見学会ルポ
- 4-行事案内/2021年10・12月の入会者紹介/教員公募/事務局からのお知らせ

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/

## 第112回品質管理シンポジウム報告

～新しい社会づくり、新たな顧客価値創造に必要な品質経営の姿を探る！～

一般財団法人 日本科学技術連盟 品質経営創造センター 部長 安隨 正巳

半世紀を超える歴史を誇る、日科  
 技連主催「品質管理シンポジウム」(以  
 下 QCS)の第112回は、集合(大  
 磯プリンスホテル)とオンラインの  
 ハイブリッド形式で2021年12月  
 2日～4日の日程で150名を超える  
 参加者のもと開催された。テーマは  
 「新しい社会をつくる 新たな顧客価  
 値創造への変革」であった。これか  
 らの品質経営、TQMの姿を探るべく  
 先進的な討論が行われたが、その模  
 様を報告する。

QCSは、①講演 ②グループ討論・  
 発表 ③総合討論の3本柱で構成され  
 ている。

今回の講演者は以下の通りであった。

### 112QCS 講演者一覧

【12月2日(木)】

#### ■特別講演

「100年企業パナソニックの変革に向けた挑戦」  
 津賀一宏氏 パナソニック(株) 取締役会長

【12月3日(金)】

#### ■基調講演

「新しい社会をつくる 新しい顧客価値創造への変革」  
 宮本眞志氏 トヨタ自動車(株) CF推進本部長

#### ■講演1

「持続可能で豊かな社会をつくる日立の社会イノベーション」  
 東原敏昭氏

(株)日立製作所 代表執行役執行役会長 兼CEO

#### ■講演2

「超スマート社会におけるまちづくり 産学協創の挑戦」  
 出口敦氏

東京大学大学院新領域創成科学研究科研究科長・教授

#### ■講演3

「顧客価値を創造し続けるスマートコンストラクション最新の挑戦」  
 四家千佳史氏 (株)小松製作所 執行役員

#### ■講演4

「自治体DXを支えるコニカミノルタの非財務価値  
 ～お客様と共に作り込む品質～」

武井一氏 コニカミノルタ(株) 常務執行役

紙面の制約から講演内容の紹介は  
 割愛するが、今回は複数の講演実施  
 後に「座談」と称し、パネル的に講  
 演者と参加者間での討論時間を設け、  
 これが参加者の理解促進に大きく繋  
 がった。座談で議論された内容は以  
 下の通り。

### 〈顧客価値創造に不可欠なトピック〉

1. 先立つものは、自社製品の今後で  
 はなく、社会的課題
2. ビジョン設定の勘所と未来に達成  
 すべき課題をどう定めるか
3. 脱自前主義。多くの仲間が必要
4. 顧客Do：顧客Doからスタート！
5. 自社Do：その為に我々は何をすべ  
 きか
6. モノづくりの組織オペレーション  
 から、コトづくりのオペレーショ  
 ンへの変革の重要性

今回のQCSでは、より効果的な議  
 論を行うため、「品質は、モノの出来  
 栄えではなく、“顧客及び社会のニー  
 ズを満たす度合い”と定義し、工場  
 出荷時点で「モノ」に価値が備わっ  
 ている「グッズ・ドミナント・ロジッ  
 ク」の考え方ではなく、ハード・ソ  
 フトは価値を実現するための道具に  
 すぎず、顧客がモノを使いこなすこ  
 とによってはじめて価値が生まれる  
 「サービス・ドミナント・ロジック」  
 の立場を前提にしていることは特筆  
 すべき事項と言えよう。

「新たな顧客価値創造に必要な  
 品質経営」を目指すため、8つの切り口  
 からグループ討論テーマが設置され、

熱い討論が深夜まで繰り上げられた。

最終日には、8グループからの討論  
 結果の発表の後、総合討論が行われた。



総合討論 実施風景

総合討論のキーワードは、以下の  
 9項目で実施された。

\*まとめ内容は、QCS webサイトに掲載  
 しているので、是非参照して欲しい。

①ビジネスモデル再構築 ②DX対  
 象は2つ ③小集団活動 ④コト品質  
 保証 ⑤コト価値創造推進を阻む困  
 難 ⑥KPI再検討 ⑦TQM推進部の  
 新たな役割 ⑧組織風土改革と人財  
 育成 ⑨潜在ニーズ発掘

最後に、本シンポジウムの主担当  
 組織委員であるトヨタ自動車 CF推  
 進本部長 宮本眞志氏から、まとめ  
 としてコト価値創造時代における品  
 質経営の在り方が述べられ、112QCS  
 は幕を下ろした。

次回のQCSは、大阪電気通信大学  
 名誉教授 猪原正守氏が主担当を務  
 め、テーマ「顧客価値創造と価値獲  
 得に貢献できる現場力の育成と強化  
 -コト価値の発生が求める現場力-」  
 として2022年6月2日～4日に開催さ  
 れる予定である。多くの会社役員、部  
 門長ならびに学術関係者の参加を期  
 待したい。

## ● 私の提言 ●

## 品質マネジメント規格要求の有効活用

三菱重工環境・化学エンジニアリング(株) 澤村 祐一



私は約40年前の学生時代、経営工学科に所属し圓川隆夫先生（東京工業大学名誉教授、JSQC元会長）

の研究室で、卒論を「消費者選考評価における製品属性の階層化の方法」というテーマで取組み、消費者の視点で顧客固有の満足且つ品質の良い商品を供給する手法を提供するといった内容で学び品質管理の分野に入りました。

就職は三菱重工で名古屋航空機製作所に配属され、主にボーイング社向けの旅客機（767、777）の胴体構造体組立の生産計画、生産技術業務に従事しました。

品質保証業務にどっぷりつかったのは2001年に相模原製作所に転勤になった時で、自動車部品のターボチャージャーの品質保証を担当するようになり、米国IATFの品質規格QS9000要求を満たすためにAPQP（先行製品品質計画）、PPAP（生産部品承認プロセス）、SPC（統計的工程管理）等の品質管理手法をクライスラー社、フォード社等客先要求で強いられやらされ感でスタートしましたが、QS9000（現IATF16949）の基盤になるISO9001の要求事項を時間をかけてしっかり構築するうちに、これは経営上利益を確実に出せる手法だと気づき始めました。企業とは継続的に発展するには先ず顧客満足（品質、価格等）を得る製品、サービスをお客さまに供給して、その

売り上げの中で適正な利益を得てその資本を元に次に繋がる投資をしていくサイクルを廻すことが重要だと判りました。

ISOで要求されているマネジメントレビューも規格要求だから1年に一回やるのではなく、前述のサイクルを廻すための手法として事業所トップ以下全員参加で3ヶ月毎に実施し、事業状況をタイムリーに全社員に開示し至らぬところを共有し改善していく方法として活用することで、PDCAを確実に回せるようになりました。年1回のISO外部審査でもオープニングで被監査側から審査員に積極的に事業状況等のプレゼンテーションを行い、審査機関には自ら気付かないところをどしどし指摘して欲しいとの前向きな要求を行い、審査機関も当方の意図を理解頂き、様々な提言を頂きQMS構築を成し遂げられました。

手前味噌ですが、是非企業の方々も折角のISO外部審査を「攻めの方法」で有効に活用することで経営状況の改善に活用することをお勧めいたします。

## 第126回 クオリティーク ルポ

### 製品安全と品質

2021年10月6日(水)に、二橋岩雄会長をお迎えして、オンライン形式で第126回クオリティークを開催した。

「製品安全と品質」をテーマに取り上げた背景は、絶たない品質不祥事、製品事故、天変地異に加えて、技術の高度化、DXの進展など様々なリスク・課題に直面する経営環境において、日本のモノ・コトづくりの強みをさらに高めるために、「安全と品質」を大切に考える考え方と技術手法を再整理して世に広めるべきとの考えに至ったとしている。

冒頭に、二橋氏がトヨタ自動車(株)の品質担当役員として、2009年3月の社内SQC大会において、若手の技術者に伝えた講演内容を紹介いただいた。品質はトヨタの大事な暖簾であり、皆がトヨタを代表する気持ちでお客様を守り、お客様の心を掴むために、失敗に目をそむけず、現場に立ち、現地・現物で考えること

を訴求するとともに、技と心を学び続け、根をしっかりと張ることを目指す姿としている。

そして、上述の講演から10余年を経過したものの、自動車リコールは高止まり、安全・品質に関する社会の眼はより一層厳しさを増す中で学んだ教訓として、重大製品事故の防止は、製品が残存する期間の長短に関わらず求められることに加えて、品質の良し悪しはお客様が決めるため、誤使用も想定した設計的配慮が必要であり、失敗を虚心坦懐に振り返り、リスクの芽を摘む行動に活かすことが大切との示唆があった。

最後に、思い出に残る品質向上活動として、市場品質問題の早期発見・早期解決組織の立ち上げ、QCサークル活動などを挙げ、全ての品質活動は未然防止に収斂されることに加えて、全員参加で進めるTQMの進化と普及を期待して講演を締め括られた。

二橋氏が示された品質管理の要諦が、品質を志し集うJSQCのDNAとなり、将来に亘って品質危機を乗り越え、品質立国を確固たるものにする原動力になることを希求し、本稿の結びとしたい。

新倉 健一（前田建設工業(株)）



## 第127回 クオリティトーク ルポ

### 歩車共有空間を走行する 自動運転の価値と 安全の共創

2021年12月21日(火)、第127回クオリティトークが開催され、筑波大学の伊藤誠先生から「歩車共有空間を走行する自動運転の価値と安全の共創」という興味深い話題をご提供いただきました。

近年の自動運転では、自動ブレーキや高速道路での運転軽減のための自動化などがしばしば話題に上りますが、期待されている実用化の一つに、低速での移動サービスがあります。移動に困難さを感じる人をサポートする自動運転では、車道と歩道とが分離されている通常の空間だけではなく、両者が一体となり空間を共有する使い方が可能になるというのです。歩者共有空間は、Shared Spaceとも言われ、そこでは自動運転が新しい社会生活のあり方、価値を生み出す可能性があるという夢の膨らむお話でした。実際、歩車が分離されている現在の道路では、安全性が高い反面、向かい側のお店に行くために、遠くにある横断歩道ま

で歩いて渡らなければならないという不便さを感じることは、よくあります。Shared Spaceには信号や横断歩道はなく、歩行者が行きたいお店にどこからでも直進できて、車が自動的に人を避けて通ってくれるのです。

このような空間では、歩行者と自動運転車との間のコミュニケーションのあり方が問題になりますが、筑波大学のVRを使った大掛かりな実験施設での体験風景や、東京科学未来館での椅子型移動用機器を利用したカルガモ方式での集団移動、空間共有の試みなどが動画で紹介され、声掛けの工夫、心理学的な問題点なども含めて、歩車共有空間実現に向けた現状を説明いただきました。

意見交換の場では、どのような所で歩車共有空間が作られてゆく可能性があるのか、歩車間での互いの意図理解の方法、使われているQC手法などに関して多様な質問が挙がり、丁寧に答えていただきました。

安全を獲得しながらも、新しいタイプの社会生活を生み出す創造性ある話に、興味の湧いたクオリティトークでした。

田中 健次 (電気通信大学)

## 第431回 事業所見学会 ルポ

### パナソニックセンター 大阪

2022年1月19日(水)にパナソニックセンター大阪で「パナソニックセンター大阪リビングフロアにおける業務改善活動の取組み」をテーマに開催され、10名が参加した。パナソニックセンター大阪は2013年にお客様とともに新たな暮らし価値を創る「共創」をコンセプトにグランフロント大阪開業と同時にオープンしたショールームである。

地下1階は住宅設備を中心に展示、1階、2階は家電などが体験できるエリアが設置されている。「Re-Life Story (リライフストーリー) ～もっと、暮らしを、豊かに。」をテーマにしたショールームで、住まい方や趣味、健康・美容、子育てなど、お客様とのコミュニケーションを通じて、一人ひとりが理想とする暮らしを見つけ、かなえるための特別な場所と位置付けられている。

今回の事業所見学会は、新型コロナウイルス感染症対策を実施しながらの開催であったが、パナソニックの会社説明、QCサークル活動の指針や推進体制、そ

して、パナソニックセンター大阪リビングフロアの業務改善活動紹介、ショールーム見学など、興味深い内容であった。

パナソニックセンター大阪のQCサークルの取組みは、過去にグループ全世界4,000を超えるサークルの中から、QCサークル世界大会間接部門でグランプリを受賞するほどの優れた取り組みを行っており、今回は、業務改善活動(大阪モデル-新しいスタイルで満足度アップ宣言)が紹介され、来場者数、接客数No.1のパナソニックセンター大阪リビングフロアで、コロナ禍の変化に合わせたWeb相談や新運用のシステムづくりなど、現場の創意工夫をこらした改善活動を知ることができた。その後のショールーム見学では、実際に紹介された内容を体験することができた。

参加者からは、「お客様との接し方について知ることができた」「地下1階ショールームの見学は有意義だった」、「現場運営時の生の声が聞けた」など多数の好評価が得られ、大変有意義な見学会であった。

最後に、業務ご多忙の折にもかかわらず、ショールームの皆さまには丁寧なご説明と、充実したショールームを見学させていただきましたこと、厚くお礼申し上げます。

土井 正博 (榎堀場製作所)

## 行事案内

## ●第175回シンポジウム (オンライン)

テーマ：品質管理の考え方・方法論を適用した「ウィズコロナ」社会に向けて

日時：2022年3月5日(土)13:30~17:30

会場：Zoom会議室 (オンライン)

プログラム：

基調講演「Withコロナ社会に必要な行動変容に向けて」

鈴木 和幸氏 (電気通信大学)

講演1「新型コロナウイルス感染症における個人情報保護と質経営」

永井 庸次氏 (ひたちなか病院)

講演2「新型コロナウイルス感染症対策の考え方と実践 -品質管理の考え方の医療経営への適用-」

飯田 修平氏

(東京都医療保健協会 練馬総合病院・医療の質向上研究所)

パネルディスカッション

品質管理の考え方・方法論を適用した「ウィズコロナ」社会に向けて

コーディネーター：伊藤 誠氏

パネルメンバー：上記講演者

詳細・申込：https://jsqc.org/175sympo/

●令和3年度QMS-H研究会  
成果報告シンポジウム

テーマ：コロナ禍におけるQMS-H活動の継続

日時：2022年3月6日(日)12:30~16:45

会場：Zoom会議室 (オンライン)

申込先：qms-h-secretary@tqm.mgmt.waseda.ac.jp

詳細：https://jsqc.org/r3qms\_s/

## ●JSQC規格「日常管理の指針」講習会

日時：2022年3月15日(火)13:30~17:30

会場：Zoom会議室 (オンライン)

講師：安藤 之裕氏 (技術士)

詳細・申込：https://jsqc.org/std32-001\_2022/

## ●JSQC規格「品質管理教育の指針」講習会

日時：2022年4月25日(月)13:30~17:30

会場：Zoom会議室 (オンライン)

講師：永田 靖氏

(早稲田大学・JSQC会長)

詳細・申込：https://jsqc.org/std41-001\_2022/

## ●第22回「安全・安心のための管理技術と社会環境」ワークショップ

安全・安心な社会の実現を目指して

テーマ：品質不正、規制と自主的マネジメント、科学的問題解決法の教育

日時：2022年5月14日(土)13:00~17:30

会場：Cisco Webex Event(オンライン開催)

詳細・申込：https://jsqc.org/22ss\_ws/

## ●第128回研究発表会 (本部) 発表募集

日時：2022年5月28日(土)

会場：検討中 (オンラインまたは日科技連・東高円寺ビル)

(1) 申込期限

発表申込締切：3月18日(金)

予稿原稿締切：4月25日(月)必着

参加申込締切：5月20日(金)

(2) 研究発表・事例発表の申込方法

https://jsqc.org/128technical\_cfp

(3) 参加申込

3月下旬にホームページにてご案内します

JSQCホームページ：www.jsqc.org/

## 2021年10月の入会者紹介

2021年10月26日の理事会において、下記の通り正会員10名、準会員2名、賛助会員1社1口の入会が承認されました。

(正会員10名) ○伊藤 幹太 (大和板紙)  
○林 宏樹 (兵庫県立姫路西高等学校)  
○河野 道和 (姫路市役所) ○栗本 正司 (東海理化) ○安田 豊 (ヤマナカコーキン) ○松下 誠 (リコー) ○山口 晋一 (慶應義塾大学) ○吉田 令 (東芝インフラシステムズ) ○日下 晴恵 (静和会中山病院) ○津田 明典 (創美工芸)

(準会員2名) ○早乙女 健太 (電気通信大学) ○Farlane Stevie Rumokoy (早稲田大学)

(賛助会員1社1口) ○ダイセル

## 2021年12月の入会者紹介

2021年12月15日の理事会において、下記の通り正会員27名、準会員2名、賛助会員1社1口の入会が承認されました。

(正会員27名) ○白坂 晃一 (中本パックス) ○佐々木 透 (日立産業制御ソリューションズ) ○中村 圭介 (ブリヂストン) ○渡辺 浩太 (日本光電工業) ○加藤 礼昭 (丸トポーター食品) ○小暮 邦彦 (美和ロック) ○石辻 岳志 (フカイ工業) ○松村 勝久 (東工舎金属製作所) ○中江 俊博・森脇 淳二 (デンソー) ○神田 明美 (日本科学技術連盟) ○瀬山 知徳 (セイキ販売) ○西村 卓哉・松原 功 (旭化成) ○前田 本秀 (タナカ製作所) ○サイ ヒロコ (国連ESCAP) ○杉浦 充 (ア

## 教員公募

## 群馬大学 情報学部 データサイエンスプログラム 教員公募

募集人員 教授または准教授1名

所属 情報学部 情報学科

専門分野 データサイエンス、数理統計学、ノンパラメトリック解析など

着任時期 2022年9月1日(休)以降のできるだけ早い時期

応募締切 2022年4月1日(金)必着

詳細 群馬大学 情報学部 公募情報

https://www.inf.gunma-u.ac.jp/1142/

## 事務局からのお知らせ

## JSQC規格頒布のお知らせ

この度、下記の成果がまとめられましたので、ご希望の会員の方に実費で頒布いたします。

## JSQC規格 Std 22-001 「新製品・新サービス開発管理の指針」(英訳版)

1. 申込方法：下記のURLよりお申込みください。

詳細・申込先：https://jsqc.org/jsqcstd/

2. 資料代：1冊 (A4判69頁：PDF版) 会員20ドル、非会員25ドル

振込み先：一般社団法人 日本品質管理学会

三菱UFJ銀行 渋谷支店 普通預金 4313820

資料は入金を確認の上、送付いたします。

イシン) ○三浦 久雄 (東海マテリアル) ○岩本 和奏 (パナソニック) ○富谷 忠史 (メンテック) ○岩岡 哲太郎 (日本規格協会ソリューションズ) ○氣賀 竜司 (プライムアースEVエナジー) ○赤木 優也 (富士電機) ○中山 健 (杉田製線) ○楊 陽 (シェフラー・ジャパン) ○森崎 修司 (名古屋大学) ○沖 忠親

(準会員2名) ○入戸野 慎一 (東京工業大学) ○手塚 大樹 (横浜国立大学)

(賛助会員1社1口) ○三菱電機

名誉会員：22名 賛助会員：152社224口

正会員：1677名 賛助職域会員：12名

準会員：90名 公共会員：17口

職域会員：47名