



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 ISO/TS 23686:2022サービスエクセレンス-サービスエクセレンスのパフォーマンスの測定 (Service excellence - Measuring service excellence performance) について
- 2-私の提言 他分野からみた品質管理
- 2-ルポルタージュ 第131回クオリティ・ツールボ
- 3-第52年度品質管理推進功労賞推薦のお願い/1月・2月の入会者紹介
- 4-行事案内/第52年度研究助成募集/会員登録情報更新のお願い/ANQ Congress 2023 Ho Chi Minh City

## ISO/TS 23686:2022サービスエクセレンス-サービスエクセレンスのパフォーマンスの測定 (Service excellence - Measuring service excellence performance) について

東京大学 水流 聡子

ISO/TC312/WG1 (原則、モデル及び測定) にて開発が進められていたISO/TS 23686 (サービスエクセレンス-サービスエクセレンスの測定) が2022年10月6日に発行されました。

本規格は、基本規格であるISO23592 (サービスエクセレンス：原則及びモデル) が提示するサービスエクセレンスモデルを構成する以下の4つの側面のうち、第4側面 (要素としては、「サービスエクセレンスの活動と結果のモニタリング」) について、より詳細化・具体化した規格となっているため、サービスエクセレンス規格を活用しようとするユーザにとって、有用と思われます。基本規格と同時発行されたISO/TS24082 (サービスエクセレンス：卓越した顧客体験を実現するためのエクセレントサービスの設計) は、基本規格の第3側面 (要素としては、「顧客ニーズ・期待・要望の理解」「卓越した顧客体験の設計と改良」) についてより具体的に設計活動のモデルなどを提示しており、同様にユーザにとって有用です。

- 第1側面：サービスエクセレンスのリーダーシップ及び戦略
- 第2側面：サービスエクセレンス文化および従業員エンゲージメント
- 第3側面：卓越した顧客体験の創出
- 第4側面：運用面でのサービスエクセレンス

本規格には、サービスエクセレン

スのパフォーマンスを測定する測定基準及び方法が、サービスエクセレンスモデルを構成する4つの側面及び9つの要素に沿って「サービスエクセレンスのパフォーマンス」を測定する測定基準及び方法として、規定されています。

本規格は、エクセレントサービスを提供する全ての組織で、活用することができます。サービスエクセレンスのパフォーマンスを測定するために使用できる一連のアプローチ、特に卓越した顧客体験及びカスタマーデライトを向上させるために最も影響力のある要素を提供しているといえます。

自社にとって大切な顧客のために、顧客満足だけでなくカスタマーデライトをずっとお届けすることができる組織となるために、この測定規格を活用して、サービスエクセレンスという組織能力を獲得しその能力を活かした諸活動ができていくか、サービスエクセレンスのパフォーマンスを測定しながら、改善のための介入 (アクションプラン) の実施ができるようになることに役立てていただきたいと、われわれサービスエクセレンス規格開発の関係者は考えています。

基本規格であるISO/DIS 23592の規定に基づく形で、本規格では、組織はサービスエクセレンスモデルの4つの側面全てを測定することが望ましく、測定は、カスタマーデライト及び財務パフォーマンスの改善に貢献する、個別の優れたサービスの提供 (サービスエクセレンスピラミッ

ドのレベル3)、及び驚きのある優れたサービスの提供 (サービスエクセレンスピラミッドのレベル4) に焦点を当てるのが重要としています。

この規格の中では、metrics (メトリクス) は「測定基準」という意味で用いられています。サービスエクセレンス測定システムの中に、サービスエクセレンス (という組織能力) に関する、パフォーマンス測定システム・キーパフォーマンス指標・パフォーマンス指標システムがありません。

TC312/WG1プロジェクトリーダーは、ドイツ大手エネルギー企業E.ONのグローバルインサイト&カスタマーエクスペリエンス、グローバルリサーチ&インサイトリーダーであるChristopher Rastin氏です。彼は、オタワ大学で心理学と犯罪学を学び、初期のキャリアでは、カナダ矯正局や王立カナダ騎馬警察による先住民警察サービスの犯罪者治療プログラムや犯罪者プロファイリングの研究を行っていました。2013年、モントリオールからデュッセルドルフに移り、2018年からはE.ONでブランドと顧客体験の調査を行っていて、2022年よりE.ONのグローバルリサーチ&インサイトチームを率いています。

ISO/TC312のWG1とWG2における主査およびプロジェクトリーダーは、すべて、大学あるいは企業の研究者となっており、学術的・科学的観点から論理性・再現性のある社会システム構築を支援する規格の開発が進められているといえるかもしれません。

## ● 私の提言 ●

## 他分野からみた品質管理

関西大学 村上 啓介



著者は現在大学で研究を行っています。専門分野は品質管理ではありません。数年前まで品質管理には関わってすらいませんでした。それがどういう訳か縁あって「私の提言」の執筆依頼がきました。品質管理の専門家ではないので、何を書いているのか分かりませんが、他分野から見た品質管理について少し述べたいと思います。著者の勝手な思い込みも含まれていると思いますが、

その点をご容赦ください。

まず、最初に感じたのは企業とのつながりが強いということです。学会員に企業所属の方が多くことに驚きました。これは品質管理という分野が日本の企業の成長に大きな役割を果たしているからだと思います。著者は、大学の研究者の目的と企業の目的は違うと思っていました。品質管理は大学と企業が同じような目的を共有できる分野だと感じました。

次に、品質管理における統計学の奥の深さです。著者は主に統計的品質管理に携わっているのですが、当初はそれほど難しいものではないと思ってい

ました。ところが、実際勉強してみるとかなり奥が深く難しいと感じました。今まで特に理論的な内容を理解せずに使っていた手法も、理論の部分をしっかり理解しようとする多くの知識が必要であることに気がきました。また近年、大学教育においても人工知能やデータサイエンス分野の重要性が言われています。統計学はそれらの分野の基礎となるものなので、今後ますます統計学の重要性が増していくと考えています。

品質管理に携わることで、多くの企業の方と関りをもったり、自身の専門ではない統計学を学んだりすることで研究者としての視野も広がったと思っています。今後は自身の研究分野のみならず品質管理の分野にも貢献できたらと考えています。

### 第131回 クオリティーク ルポ

## 現場向け DX版QC7つ道具 「DN7」の紹介

10月5日の夕刻に(株)デンソー 吉野様による“現場向け DX版QC7つ道具「DN7」の紹介”と題し、DN7の説明、ソフトウェアのデモ、現場DX化推進におけるご講演をいただきました。

本講演は、昨年、第51回年次大会研究発表会の一つとして発表いただき、とても興味深い内容でしたが、時間的制約があり、もっと詳しい内容を知る機会はないものかと思っていました。

冒頭のブレイクアウトセッションでは、Zoom環境での交流の中、会員の近況やQC7つ道具の実情を知るよい機会となりました。

前半のDN7の考え方と使い方では、世間とデンソー殿のIoTの状況から顕在化する問題点からのDN7の適用とインストール、分析デモをしていただきました。共起図、リッジラインプロット、カレンダーヒットマップは、QCサークル活動以外でも、工程の可視化という点で自社でも活用できる可能性を感じました。製造現場で収集されるデータは、データのとり方や並び順

が違う、本質と関係ない等、管理できていない場合があり、データベース構築時、分析しやすいようデータ配列に配慮することは大切なことです。

統計的な品質管理の知識と経験があれば、統計解析ソフトを使用し、分析することで問題の原因を推定できますが、ソフトが高価で、作業員全員が理解するには難しく、積極的活用を推進するにはハードルの高さが気になっていました。

その中で、このようなツールをオープンソースで利用できることは、ありがたいことです。

製造現場のDX化はなぜ進まないか?で、阻害要因としてあげていただいた事例には共感するところがあり、DX化に合わせたQCサークル活動は、作業員の意識改革につながり、データに基づく改善が業務の一環として自然にできることは、新しい改善活動の方向性として重要なところではあります。

現在、企業により差はあると思いますが、現場データの電子化、データベース化は進んでいます。これらをいかにうまく日常的に簡単に使えるツールで管理し分析していけるかが、DX時代にあったQCサークル活動のあり方かもしれないと感じました。

佐藤 敦 (日立建機(株))



# 第52年度 品質管理推進功労賞 学会員の皆様 候補者の推薦をお願いいたします！

日本品質管理学会品質管理推進功労賞は、品質管理推進に尽力されている多くの方々に活力を与え、品質管理の発展がより加速され、ひいては産業界の発展に寄与できることを願って創設されました。本年度は第23回となり、次の要領で実施いたしますので、奮ってご推薦の程お願いします。但し、推薦にあたっては次の点にご配慮ください。

- 1) 本賞選考の推薦は全てEメールにてお願いします。
- 2) 推薦に際しては、予め被推薦者の了解を得て、被推薦者本人の確認を受けた書類を送付してください。

## 記

本賞の授賞資格（品質管理推進功労賞内規）：

以下のいずれかの条件を満たす会員とする。

- 1) 企業・各種団体（以下、組織という。）に所属し、所属組織の品質管理の実践と推進に多大な貢献をした、もしくは、していると認められる者。
- 2) 組織に所属し、本会に対する多大な貢献があった、もしくはある者。
- 3) 組織に所属し、品質管理に対する造詣が深い者。
- 4) 本会の役員2名以上の推薦があった者。

本年度選考方針：

- a. 本年度は、既に本来の所属企業を退職している人も対象として含めるものとし、表彰対象者数は、6名以内とする。
- b. 地域・社会への貢献を重視する。
- c. 本賞対象者の推薦に際しては、55～65歳位を目安とし、70歳以上ならびに50歳以下は避ける。
- d. 本来の所属企業で取締役になった人は避ける（理事、執行役員は対象とする）。但し、子会社等へ出向し役員になった方は候補者に含めて差し支えないものとする。
- e. 52年度のJSQC理事は、今年度の推薦対象者から外す。
- f. 特定の企業に属さず個人として品質管理の普及・発展に著しく貢献する活動を長年行ってきた人を含む。

評価項目：

本賞の候補者に対して、主に次の観点から評価を行う。

【A】 所属組織への貢献

- a 1 TQC/TQM/標準化/QCサークル活動等の推進
- a 2 品質管理に関する表彰・認証等の受審支援
- a 3 品質保証体制の確立
- a 4 その他特筆すべき活動

【B】 地域・社会への貢献

- b 1 日本品質管理学会の発展
- b 2 デミング賞委員会/品質月間/関連学会等の活動を通じた品質管理の普及・発展
- b 3 標準化推進を通じた品質管理の普及・発展
- b 4 QCサークル活動の普及・発展
- b 5 日科技連/規格協会等の関係諸団体への協力を通じた品質管理の普及・発展
- b 6 品質管理に関する国際協力
- b 7 品質管理への深い造詣に基づく著作等の活動を通じた品質管理の普及・発展
- b 8 その他特筆すべき活動

推薦必要書類：

推薦書（様式219-1）、業績リスト（様式219-2）、上司等の推薦書（様式219-3、上司等とは、元・上司、現・関連部門長を含むものとする。候補者が選考方針fの場合、上司等とは品質管理について師事する者またはそれに相当する者を含む。）

様式については、下記Webページよりダウンロードしてください。

URL：<http://www.jsqc.org/2023ACPQM/>

業績リスト（様式219-2）の業績については、左記の評価項目に対応した記述にしてください。

推薦締切：2023年6月30日(金)

推薦書類提出先：2023kourou@jsqc.org

選考：日本品質管理学会 品質管理推進功労賞選考委員会が行う

発表：9月に開催される本学会理事会での承認後、本人ならびに推薦者に通知

表彰：第53回 年次大会 授賞式

連絡先：日本品質管理学会事務局

参考：[https://jsqc.org/ACPQM\\_list/](https://jsqc.org/ACPQM_list/)

## 2023年1月・2月の入会者紹介

2023年1月26日の理事会および  
2023年2月27日の理事会審議において、下記の通り正会員2名、準会員3名、  
賛助会員1社2口の入会が承認されました。

（正会員2名）○石原 典明（ロシュ・  
ダイアグノスティックス）○田代 安  
彦（三菱マテリアル）

（準会員3名）○丸山 凌平（横浜国立  
大学）○JU JIAYING・時 文軒（早  
稲田大学）

（賛助会員1社2口）

○三菱ロジスネクスト

名誉会員：26名 職域会員：51名  
正会員：1643名 賛助職域会員：12名  
準会員：78名 公共会員：15口  
賛助会員：154社227口

## 行事案内

### ●第131回研究発表会(本部)発表募集

日時：2023年5月27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17日(金)  
予稿原稿締切：4月24日(月)必着  
参加申込締切：5月19日(金)

#### (2) 研究発表・事例発表の申込方法

[https://jsqc.org/131technical\\_cfp/](https://jsqc.org/131technical_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規格「日常管理の指針」講習会

日時：2023年4月17日(月)13:30~17:30  
会場：Zoomミーティング(オンライン)  
講師：古谷 健夫 氏

(クオリティ・クリエイション)

#### プログラム：

1. JSQC規格「日常管理の指針」  
制定のねらい
2. 日常管理の基本
3. 日常管理の進め方(標準化)
4. 日常管理の進め方(異常の検出と処置)
5. 上位管理者の役割、部門別の日常管理
6. 日常管理の推進
7. 全体討論(質疑応答)

詳細・申込：[https://jsqc.org/std32-001\\_2023/](https://jsqc.org/std32-001_2023/)

### ●第429回事業所見学会(関西)

テーマ：航空自衛隊 響庭野分屯基地の  
改善活動の取組み

日時：2023年4月25日(火)13:00~16:30  
見学会：航空自衛隊 響庭野分屯基地

定員：30名

詳細・申込：<https://jsqc.org/429visit/>

### ●第133回クオリティトーク(東日本)

テーマ：3Hで学ぶヒューマンエラー対策  
ゲスト：鈴木 宣二 氏

(鈴木宣二技術士事務所)

日時：2023年4月26日(水)18:00~20:30  
会場：Zoomミーティング(オンライン)  
詳細・申込：<https://jsqc.org/133qtalk/>

### ●JSQCテクニカルレポート

#### 「品質不正防止」講習会

日時：2023年5月9日(火)13:00~17:30  
会場：Zoomミーティング(オンライン)  
プログラム：

1. JSQCテクニカルレポート「品質  
不正防止」制定のねらい
2. 組織で何が起きているのか(4章)
3. 品質不正は何故起きるのか(5章)
4. 品質不正をなくすために組織は  
どうしたらよいのか(6章)
5. 品質不正をなくすために社会は  
どうしたらよいのか(7章)
6. 全体討論(質疑応答)

詳細・申込：[https://jsqc.org/tr12-001\\_2023/](https://jsqc.org/tr12-001_2023/)

### ●第148回講演会(中部)

テーマ：再発防止の質向上のための視点  
と進め方

日時：2023年5月12日(金)13:00~14:15  
会場：Zoomミーティング(オンライン)  
講演者：小杉 敬彦 氏(SQCテクノサポート)  
詳細・申込：<https://jsqc.org/148lecture/>

### 第52年度研究助成募集中

応募締切：2023年3月末日

詳細：[https://jsqc.org/category/  
news/jimukyoku/](https://jsqc.org/category/news/jimukyoku/)

### 会員登録情報 更新のお願い

会員登録情報は、学会ホームページから確認・修正変更することができます。

転勤や異動など会員登録情報に変更がありましたら、「会員データベース(会員専用ページ)」より更新してください。

### ●第10回科学技術教育フォーラム

テーマ：科学技術立国を支える問題解決教育  
—デジタル時代の人材育成と科学的  
問題解決プロセス—

日時：2023年5月20日(土)13:30~18:00  
会場：Zoomミーティング(オンライン)  
詳細・申込：[https://jsqc.org/10tqe\\_f/](https://jsqc.org/10tqe_f/)

### 事務局

JSQCホームページ：[www.jsqc.org/](http://www.jsqc.org/)

本部：E-mail：[jimukyoku@jsqc.org](mailto:jimukyoku@jsqc.org)  
TEL：03-5378-1506

FAX：03-5378-1507

中部支部：E-mail：[nagoya51@jsa.or.jp](mailto:nagoya51@jsa.or.jp)  
TEL：050-1742-6188

FAX：052-203-4806

関西支部：E-mail：[kansai@jsqc.org](mailto:kansai@jsqc.org)  
TEL：06-6341-4627

FAX：06-6341-4615

## ANQ Congress 2023 Ho Chi Minh City

2023年10月16日(月)~20日(金)にベトナムのホーチミンにて、ANQ Congress 2023が開催されます。

テーマ・会場：未定

※決定次第Webにてご案内いたします。

JSQCからの発表希望者はJSQCを通じて発表申込み、アブストラクト等を提出していただきます。  
なお、JSQCの英文電子ジャーナル「Total Quality Science (TQS)」への投稿・掲載を検討されている方は、JSQCからの申込みとANQ 2023での発表が必須です。

アブストラクト：A4・2ページ、英語または日本語

発表申込み締切：未定

申し込み先：<https://www.editorialmanager.com/tqs/default1.aspx>

詳細につきましては、JSQCホームページに掲載いたします。

[https://jsqc.org/anq\\_2023/](https://jsqc.org/anq_2023/)