

AI 時代の『Q の確保』・『Q の展開』・『Q の創造』



(株) リコー
廣野 元久

日本品質管理学会員の皆様こんにちは。第54年度日本品質管理学会副会長を拝命しました株式会社リコーの廣野元久です。今回、拝命した職を汚さぬように、少しでも皆様のお役に立ちたいと考えております。どうぞ、よろしくお願いします。

私と当学会（以降JSQC）との関係は1985年以来、40年になります。その間、社内SQCツール開発・教育・実践による統計的方法の研鑽に始まり、品質マネジメントとして目標管理・品質会議・標準化活動・CS表彰制度等を主催した後、小さな事業の経営を7年経験し、再雇用後にAI倫理の立ち上げと、品質に関係する様々な業務を経験してまいりました。

さて、第35年度の会長は弊社の桜井正光でした。桜井の時代にはビジョン策定に携わらせていただきました。製造業の復権に向けて『Qの確保』を掲げ、モノ作りで培った知恵をサービス業等の他産業へ広げる『Qの展開』を進め、新規技術や社会変化に順応できる品質作りの『Qの創造』を志すという『Q（質）』の3貢献です。特に、『Qの創造』は顧客の潜在要求の発見に留まらず、新たな価値創出に向け、プロジェクトによる価値創造・戦略プログラムによる価値提供・プラットフォームによる価値実現というシナリオで国際競争力を高めるという意味も込めたのです。

それから月日が経ち振り返ると、ベースとなる『Qの確保』は未だ滞っています。阻害の一つと思われる「行き過ぎた業務細分化」により、人は「自分が何をしたいのか、何をしたいいけないのか」を想像できなくなっているのかもしれませんが、要因はそれだけではありませんが、インシデントの放置や品質不正は相変わらずニュースを賑わせていますし、人的被害を伴う考えられない品質事故も後を絶ちません。「儲かっても社会のためにならないなら造らない」「目先の益より財である従業員を大切に経営」という覚悟が必要だと考えます。実学に

重きを置くJSQCの価値は産学連携による指針や規格の開発提供・方法論の研究と実践による産業界への貢献と共にこれからの研究者の育成だと思えます。組織の垣根を超えた産学連携の研究活動の一層の活発化を望んでいます。

また、全産業で新たに顕在化した課題である研究データの安全推進・デジタル安全保障・データ保護等への『Qの展開』を進める必要があります。データそのものが価値の重大要素となる時代なので、プロセス整備を行う重要な領域だと考えます。今まで培ってきた品質技術やマネジメントの横展開を大いに期待しています。

さらに、AIによる行動変容促す商品・サービスの提供が始まっていますが、技術の悪用が危惧されます。この分野ではモノ・コトに加えて、利用者のココロの問題に配慮した『Qの創造』が必要です。田口玄一は「品質とは、品物が出荷後、社会に与える損失である」と述べています。放置された安全リスクは潜在的な損失と捉えることができます。AI安全は演繹的に「機能が正しく働いているか」で見極めることは難しく、加えて「正しい働きをしたとしても、必ずしも安全である」とは限りません。AI安全は世に出る前のより上流から、技術とマネジメントの両輪でリスクを制御し、世に出た後の危害の発生を最小限に抑える危機管理が必要です。利用者や影響を受ける人がどのような人的被害・経済損失・公共的影響・人権侵害（差別や不公平等）を受けるかを事前に想定し対処する質の見極めが重要です。そのためにも、AIの利活用に対するELSI（倫理的・法的・社会規範的課題）への品質アプローチの研究活動を促進したいと思います。

以上、少々強引ですが、AI時代の『Qの確保』・『Qの展開』・『Qの創造』の私見を述べました。JSQCのビジョンの下で、皆様と共に世に役立つ学会活動を進めてまいります。