

特集にあたって[†]

伊藤 誠*

Through the multiple meetings for knowledge sharing, the “Service Excellence Division” and the “Production Innovation Division” of JSQC have been jointly working on identifying the items to be addressed for better contribution to the Japanese society. In this special issue, we briefly summarize our previous activities in the Divisions in order to encourage the society members to join our activities.

1. はじめに

今回は、サービスエクセレンス部会、生産革新部会の活動報告を、「サービスエクセレンス/生産革新の最前線」と題した特集の形でお届けする。本稿では、その意義・狙いを簡単に述べてみたい。

2. 本特集を読むべきは誰か

2.1 デジタルトランスフォーメーションなどは自分とは無関係であると思っている方々

実を言えば、筆者はこのカテゴリに属する。インターネット、デジタルトランスフォーメーション (DX) が社会を大きく変えようとしているといわれても、本音をいえば腑に落ちていなかった。回ってくる決裁書類に判を押しながら、私の日常のいったいどこにDXがあるのだ、などと悪態をついていたりする。そのような方には、この特集をご覧いただければ、自身が想像している以上に世界は動いているということを実感できるであろう。

他方、確かに社会に変革が起こりつつあるということとは薄々感じとることができていたとしても、「自分にはできることは何もない」と感じられる方もおられよ

う。しかし、本当のところ社会を動かしているのは現場で仕事をされている皆様である。皆様が現状を正しく認識して、進むべき方向を適切に選択してこそ、御社の、貴業界の、日本のDXは適切に進んでいけるのである。

2.2 我こそは先駆者であると自認されている方々

本特集で述べられていることなどすでに百も承知である、という方も、本特集を読んでいただく価値はある。それは次のような意味においてである。

DXについての啓蒙を、伝統的な冊子体の紙上で行うという皮肉な状況に象徴的に表れているように、どの組織においても体制の変革は困難である。変革の必要性を認識できても、現場の人間は何をどうしてよいのかすぐにはわからない。

このような状況の中で、会員同士が知識・経験を交換・共有できるのが学会であり、とくにDXのための議論を行うのが本部会である。本特集で挙げられている考え方、事例はほんの一部にすぎないであろう。ぜひ、第2弾を設けたいと思うので、DXについて会員が知るべきことを積極的に提案いただければ幸いである。

2.3 そもそもサービスも生産も自分とは無関係であると考えている方々、特に教育機関所属の方々

教育機関は人材を商品として出荷する工場である、などと言ったら大変なお叱りを受けそうだが、今日では卒業生の質、あるいは少なくとも教育プロセスの質をどうやって保証していけるかが重要な課題となっていることには同意いただけるであろう。教育の質保証

[†] 令和2年8月14日 受付

* 筑波大学

連絡先: 〒305-8573 茨城県つくば市天王台1-1-1

筑波大学 大学院システム情報工学研究科 リスク工学専攻 総合研究棟B棟8階 (勤務先)

は、品質管理とは全く別の分野において議論、発達してきているが、品質の専門家が、研究者としてではなく「教育の実務者」として深く関与すべき時期に来ているように思われる。

教育をサービスとして位置づけたときに、貴学ではエクセレントサービスを提供できているであろうか。あるいは貴学のサービスエクセレンスはいかほどであるか。こうした問いの観点から、本特集をお読みいただき、自身の活動の改善につながるきっかけを得ていただきたいと願っている。

3. 本特集について

この特集は、サービスエクセレンス部会・生産革新部会が合同で行っている「知識共有会」での講演、議論を軸として、インターネット、DXがもたらしている社会変革を正しく理解し、日本として、本学会として、品質技術者個人として何をなすべきかを読者が的確にとらえることができるようにすることを企図したものである。これと合わせ、現在、両部会が具体的に取り組んでいる活動を紹介するものでもある。

このような趣旨により、本特集は以下の構造となっている。まず、浅羽登志也氏（本会前副会長、生産革新部会前部会長）から、日本が置かれている状況を概観していただく。つぎに、水流聡子氏（サービスエクセレンス部会前部会長）から、サービスエクセレンス部会での活動をご紹介いただき、小原好一氏（本会前会長）から生産革新部会の活動の狙いと課題をご紹介いただく。最後に、DXについて世界の最先端の状況を、中川郁夫氏（インテック）、筑瀬猛氏（シスコ）よりそれぞれご紹介いただく。

個々の記事は平易な文章で簡潔にわかりやすくまとめられているので、筆者がこれ以上野暮な紹介をするよりは、それぞれの記事を読んでいただくのが早いであろう。

ここでは、筆者なりの補足を少しだけしておきたいと思う。インターネットは、本質的に、無保証である。その代わり、通信路が一部途切れようが、最終的に到達する道がある限り何らかの経路をたどって目的とする通信相手にデータを送り届けることができる仕組みを備えている。今どきの言葉で言えば、レジリエントであることを志向しているということである。言ってみれば、「大体のところうまくいく。その中で、できる限りのパフォーマンスを上げる（ベストエフォ

ート）」といった、フワフワしたところがある。筆者は情報工学を学生時代に学んだのだが、World Wide Webが動き始めた当初、学生だった筆者は暇に飽かせてNCSA Mosaicで日本に数か所しかないウェブサイトをうろろうしたものである。その当時の感覚で言えば、このフワフワしたものが社会の基盤として必要欠くべからざるものになるとは思いもしなかった。不特定多数のユーザがかかわりあうことによって、シーズとニーズとが互いに刺激しあい、後戻りできない変革が（気づかないうちに）起こっているのである。

否定したくても、関わり合いになりたくなくとも、いやおうなしに品質管理の在るべき姿は時代の変革に適応していかなければならない。その時に必要なことは、末節のテクニックを身に着けることに汲々とするのではなく、現実に関わりあうことから目をそらさないことである。本特集の記事を読んでいただき、意識改革の必要性について少しでも感じていただくことができればと願っているところである。

4. 学会があなたのために何をしてくれるのかではなく、あなたが学会のために何ができるかを考えよ

この特集は単なる入り口に過ぎない。この特集は、サービスエクセレンス部会・生産革新部会の問題意識と具体的なこれまでの取り組みを振り返って一つの形にまとめてみたものにすぎない。

問題は、これからである。日本の品質、あなたの会社の品質を向上させていくために、技術者・研究者としていかに貢献していけるかを考えねばならない。

学会は、専門家として give & take を行う場である。読者各位は、分野や程度の違いはあるにしても、何らかの形で組織の品質管理の活動に関与しているはずで、その意味で当事者であり、専門家である。品質の専門家としてのデジタルトランスフォーメーションへの対応の必要性について認識をされたのちには、具体的なアクションを起こそう。Give & take はインターネットの本質でもある。どのような方であれ、皆が共有すべき知識、皆に提供できる知識を持っているはずである。ぜひ、サービスエクセレンス部会、生産革新部会にご参画いただき、ともに活動しよう。コロナ禍の影響により、オンライン参加ができるようになったので、遠隔の方でも参加しやすい状況となっているところでもある。ここがチャンスである。