



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 グローバル品質管理教育研究会スタート
- 2-私の提言 個人のやる気が組織のやる気に
- 2-研究会だより 医療経営の総合的「質」研究会
- 3-研究会だより サービス産業における顧客価値創造研究会/10月・11月の入会者紹介/行事案内
- 4-行事案内/ANQ Congress 2013 Call for Papers

## グローバル品質管理教育研究会スタート

研究会主査 大滝 厚

ものづくりがグローバル化する中で「Qの確保・展開・創造」の一環としての品質管理教育のあり方を産と学が協力して事例研究やアンケート調査によって明らかにして課題を整理し、解決策を議論して会員間で成果を共有できるよう昨年11月より活動を開始した。

**問題の認識：**昨年暮の政権交代前まで続いた長期にわたる超円高基調や東日本大震災の影響を受け、コスト問題を改善するために、大企業から中小零細企業に至る日本企業のグローバル生産・販売の展開が加速し、海外での生産比率が右肩上がりに増加していった。その一方で、“日本ブランド=品質”のイメージを守るために、海外で生産されるものも国内生産と同一品質を維持することが必須となっている。そのために、海外に生産拠点を持つ日本企業の多くは個別努力のもとでさまざまな困難を

抱えながらも、日本ブランド維持のための現地従業員に対する作業訓練と品質管理教育を実施している。そうした困難の中には、例えば講師の調達、現地語の教育テキストの不足など、各社に共通する問題が多く存在する。

**目的：**グローバル化に対応した自社の顧客重視のものづくりに対する方針を明確にし、品質に関する一般的な知識に加え、品質管理手法の活用方法を徹底理解し、確立した全社的な品質保証に関するしくみや自社の品質不具合の事例を通して問題・課題解決に対する能力や再発防止と未然防止の高い能力を身につけ実践できる人材開発プログラムを開発する。

**目標と研究対象、実施項目：**最終目標は「品質管理教育プログラムの標準化」にある。具体的には、参加企業の事例研究を通して、グローバル

化に対応できる人材像（コンピテンシー）を明確にした上で、品質管理教育プログラムの共通要求事項と個々の企業が求める要求事項に分け、前者を中心に学会標準を開発・提案する。このために、事例研究のほかに、質問紙やインタビューによるアンケート調査、シンポジウムなどを通して広く会員や会員外から情報収集を行い、標準の開発とそれに対応した教育テキストの編纂等を考えている。

**研究会メンバーと活動期間：**メンバーはJSQCの賛助会員と個人からなり、現在の構成は、賛助会員企業6社、個人メンバー7名で構成している。そのほかに賛助会員企業や研修団体の協力を得て体制を整備し活動を開始した。当面の研究期間は2年間と定め、精力的に活動を展開する予定である。

**研究会への期待：**活動を開始したばかりであるが、海外進出している中小企業（正社員60名、派遣や契約社員、グループ外注を含めて約200名）の経営者に研究会活動について話したところ左記のようなコメントが寄せられた。この中には日本のものづくりと海外でのものづくりの狭間で悶々としている多くの企業の縮図が見えるようであり、こうした難問にも応えられるように研究を進めたいと考えている。

私どもも海外（韓国、中国、米国に現地法人、インドネシア、マレーシア、インドに業務提携会社）に進出しておりますが、上手く行かないことだらけで、悩みが尽きません。

新興国では①品質が上がらない、②協力会社への不信心、③資金回収が出来ないという悩み、米国においては①コストが合わない、②機械構造の差異、③寸法等の単位の差異、④協力姿勢の4点において悩みが尽きません。米国では特に①と④の問題で会社として利益を生む状況に至っておりません。

我々が扱っている製品は特注品機械装

置ですが、日本では摺合せ技術を駆使した構造になるのに対し、米国では組み合わせ技術を組み合わせると同じ機能を発揮するようしないと、アメリカ人は上手く作れません。ところが、我々のお客様である日系の自動車メーカーは、『機械装置は世界共通』というコンセプトで海外進出をしていることから、特定の国だけに通用する特殊構造にするわけにはいかず、結果として上手くいかないわけです。

研究会で何かこんな悩みを解決するヒントが掴める糸口を示してくれることを期待しています。

## ● 私 の 提 言 ●

個人<sup>の</sup>やる気が組織<sup>の</sup>やる気に  
～感情<sup>が</sup>もたらすものとは～

一般財団法人日本科学技術連盟 茂田 宏和



人は感情の動物  
人は理論や理  
屈だけでは動か  
ない感情の動物  
です。感情は人  
の行動に大きな  
影響を与えてい

ます。仕事や私生活において、頭で分か  
かっていても、行動が変わらない・変  
えられない背景には感情があるのです。  
個人<sup>の</sup>やる気が組織<sup>の</sup>やる気に

多くの組織は、組織全体の高いパフ  
ォーマンスを求めています。高いパフ  
ォーマンスは組織全体のやる気に起因  
していますが、まずは個人<sup>の</sup>やる気あ  
る行動を引き出すことから始まります。

行動は感情に影響を受けていますから、  
感情の大切さを理解したうえで組織を  
マネジメントできるリーダーが必要で  
す。例えば、朝上司が職場にやってき  
て怒っていると、そのマイナスの感情  
は組織全体に広がります。重要なのは  
感情は伝播するという認識を持つこと  
です。

また、ある調査結果では、ポジティ  
ブな感情を共有し上手く活用したトッ  
プマネジメントチームは、そうでない  
チームより業績が4～6%高いという  
結果も出ているようです。抑圧的なマ  
ネジメントでは短期的な結果が出るこ  
とはあっても、永続的に結果を出し続  
ける、やる気のある自律した組織風土

を作ることはとても困難と言えるでし  
ょう。

感情のあり方は人生の質をも決める

東京学芸大学の相川教授は「感情を  
上手に扱う能力が人生の質を決めてい  
る」と言います。我々は感情が強くな  
ったり弱くなったりしながら1日を過  
ごし、その積み重ねが一生ですから、  
行動に大きな影響を与えている感情の  
あり方が人生の質を決めていると言っ  
ても良いと思います。「変わりにくい性  
格」よりも「変えやすい感情」に注目  
し、その感情を賢く上手に扱う。その  
能力を高めることで、自分や組織そし  
て人生の質をも自ら変える（変革する）  
ことが出来る人間に成長すると思いま  
す。私も、約9年前にEQ（Emotional  
Intelligence Quotient：心の知能指数）  
やコーチングに出会い、上述のような  
感情の大切さや感情が人の行動に与え  
る影響について知りました。皆様も改  
めて感情というものに正面から向き合  
ってみてはいかがでしょうか。

研究会  
だより

## 医療経営の総合的「質」研究会

## 「医療のTQM七つ道具」発刊とその後の活動状況

主査 永井庸次（日立製作所ひたちなか総合病院）、副主査 飯田修平（練馬総合病院）

本研究会は医療関係者（経営者）、品質管理研究者及び  
産業界の経営者から構成されているのが特徴である。医療  
関係者は病院の院長の他、実際の現場の医療に従事してい  
る医師、看護師、薬剤師等から成っており、医療の質管理  
に従事している方々が多い。品質管理関係者も医療を主に  
専門としている品質管理研究者だけではなく、一般産業界  
の質管理実務者も多いのが特徴であり、質改善・質管理を  
共通の観点から議論できる稀有な場である。

1～2年ごとに重点課題を決めて月1回定例会議を開催し  
ている。最近のトピックスでは「医療のTQM七つ道具」を  
2012年1月に出版できた。本研究は産業界で活用されてい  
るQC七つ道具などが医療界では意外と活用されていない  
ことが定例会議で判明し、医療に特有のTQM七つ道具もあ  
るのではないかと考えたことから始まった。各種アンケート  
を含め計3年をかけたプロジェクトであったが、研究会  
の委員やその所属病院の方々のご支援で無事出版するこ  
とが出来た。特筆すべきは「まあ、いいか防止メソッド」を

7つ目に加えたことである。医療界では手順は多々あるが、  
多忙、役割分担と責任権限のあいまいさなどから、得てし  
て、「まあ、いいか」という意図的な不遵守が行われる事  
例が多い。この状況を如何に把握・評価し、組織としての  
対策を取る必要があるかを「まあ、いいか防止メソッド」  
としてまとめている。今後、対策の具体化と事例集の発刊  
などが課題である。ちなみに、七つ道具とは、業務工程図、  
故障モード影響解析（FMEA）、根本原因分析（RCA）、品  
質機能展開（QFD）、対策発想チェックリスト、メリッ  
ト・デメリット対策分析表、まあ、いいか防止メソッド  
（MIBM）である。

最近では医療アラームを検討中である。生体情報モニタな  
ど多数のアラームが急性期病院入院患者に付けられている  
が、その見落とし、誤認などにより有害事例が発生してい  
る。この対策は看護協会、臨床工学技士会などで行われて  
いるが、改めて本研究会の主要課題として、質管理の立場  
から解析中である。

研究会  
だより

## サービス産業における顧客価値創造研究会

## 新規感動サービス開発のための実践研究

主査 石川朋雄（企画システムコンサルティング）

サービス産業における顧客価値創造研究会は学会中期計画における「Qの創造」をサービス産業において展開すべく設置された計画研究会で、2007年1月から活動を開始した。サービス産業における実践的な顧客価値創造のシステムを提案し、製造業を含めた全産業でのQの創造を可能ならしめるのが目標である。2012年1月からは研究会として第6期となる。研究会は月に1回定期的に開催し、サービス産業向けのシステムティックな方法論を定式化すべく2010年以降はサービス産業の実態調査から得られた知見から実践研究を推進している。

## サービス産業（自動車販売業）A社との共同研究

2010年から実践的研究を推進するため、「自動車販売業における新規感動サービスの開発」として、商品企画七つ道具（P7）を活用したグループインタビュー、アイデア発想から仮説案の抽出、ユーザー実態把握と仮説案検証アンケート、アンケート調査データの解析、具体的な施策案提案の流れで価値ある新サービスを創造した。自動車販売に

おけるサービスの流れを時間軸に捉え、購入前、契約中、購入後の時間軸に応じたサービス案を考案し、具体的なサービス案をインターネットアンケートにより仮説案を検証した。ユーザーから支持を受けたサービス案は実際に店舗にて展開している。

## サービス産業（保守サービス）B社との共同研究

2011年さらなる実践研究を推進するため、B社と当研究会の間で研究開始について基本合意し、9月は同社の問題点と課題の抽出をした。トータルサービスの仮説案を出すべく、調査設計をするとともに新感動サービスの創造をする。現段階では新サービスを創造するための仮説出しに取り組み、研究会メンバーによって200件以上の仮説案創造に取り組んでいる。

最後に学会員の皆様、ひいてはサービス産業の活性に貢献できるよう今後も活動を継続してゆく所存である。学会員の皆様のご支援ご鞭撻を頂ければ幸甚である。

## 2012年10月の入会者紹介

2012年10月15日の理事会において、下記の通り正会員13名、賛助会員2社の入会が承認されました。

（正会員13名）○梅野 誠（三菱FBRシステムズ）○長谷部 光雄（のっぽ技研）○小林 康浩（レノボ・ジャパン）○荻込 利恵子（安房地域医療センター）○吉田 誠（豊田合成）○三国 賢治（NOK）○萩島 賢晃（サンユレック）○西牟田 武史・樽谷 知二・藤田 賀之・稲吉 正明（豊田自動織機）○塩野 美里（香徳会）○岡部 均（アイシン精機）

（賛助会員2社2口）○東京エレクトロンTSO東京エレクトロン山梨

## 2012年11月の入会者紹介

2012年11月14日の資格審査において、下記の通り正会員5名、準会員1名、賛助会員3社の入会が承認されました。

（正会員5名）○伊藤 和文（日立製作所）○笹木 俊成（デンソー）○安田 昌平（長瀬産業）○岩田 吉信（積水化学工業）

○木村 亜弥（オムロン）

（準会員1名）○富田 将弘（東京理科大学）

（賛助会員3社3口）○東京エレクトロンソフトウェア・テクノロジーズ○東京エレ

クトロン技術研究所○トヨタ自動車九州

正会員：2264名

準会員：108名

賛助会員：162社215口

公共会員：22口

## 行事案内

●H24年度 PCAPS研究会・QMS-H研究会  
成果報告シンポジウム

テーマ：社会技術としての医療の基盤構築

日時：2012年3月2日(土)10:00～17:30

「PCAPSの実装と臨床分析」

2012年3月3日(日) 9:30～17:00

「医療QMSの知識基盤の構築」

会場：東京大学本郷キャンパス

3/2：工学部2号館213号室

3/3：農学部弥生講堂一条ホール

参加費：無料

申込先：シンポジウム事務局

E-mail：pcaps-qms@tqm.t.u-tokyo.ac.jp

TEL 03-5841-7299

FAX 03-5841-7276

詳細：ホームページをご覧ください。

http://www.jsqc.org/ja/division/med/iryuu.html

## ●第81回クオリティトーク（本部）

テーマ：組織の改革とTQM：経営側の視点から

ゲスト：新藤久和氏（山梨大学）

日時：2013年3月12日(火)18:00～20:30

会場：日本科学技術連盟

東高円寺ビル5階研修室

定員：30名

参加費：会員3,000円 非会員4,000円

準会員・一般学生2,000円

（含軽食・当日払い）

詳細：ホームページをご覧ください。

申込方法：本部事務局宛E-mailまたは

FAXにてお申し込みください。

## ●第144回シンポジウム（本部）

テーマ：統計・データの質マネジメントービッグデータ時代に問われる

情報収集の質とマネジメント

日 時：2013年4月9日(火)13:00～17:30

会 場：日本科学技術連盟

東高円寺ビル 2階講堂

定 員：150名

参加費：会 員 4,000円 (締切後 5,500円)

非会員 8,000円 (締切後 8,500円)

準会員 2,000円 一般学生3,000円

申込締切：2013年4月2日(火)

プログラム：

「本シンポジウムの企画と統計・データの質マネジメント計画研究会」

樺 広計 氏 (統計数理研究所)

第1部：医薬品臨床開発におけるデータの質マネジメント

「医薬品臨床開発におけるデータマネジメントの概要」

「データとドキュメントのQuality Assurance」

第2部：公的統計の品質保証

「公的統計の品質保証に関する我が国の取り組みと事例」

「統計の品質保証に関する国際動向」

「加工統計の不確かさ」

第3部：ISO20252と市場調査の取り組み

「ISO20252の概要とサービス認証、ISO20252を公的統計に利用する試み」

「市場調査の品質保証の取り組み」

申込方法：

同封の参加申込書にご記入の上、本部事務局までお申し込みください。ホー

ムページからも申し込みできます。

<http://www.jsqc.org/q/news/events-list.html>

### ●第366回事業所見学会 (関西)

テーマ：NHKにおける災害報道の品質～大阪放送局における取組み～(仮題)

日 時：2013年5月17日(金)13:30～16:30 (予定)

見学先：NHK 大阪放送局

定 員：30名

参加費：会 員 2,500円 非会員3,500円

準会員1,500円 一般学生2,000円

申込方法：

3月送付の参加申込書にご記入の上、関西支部事務局までお申し込みください。

### ●JSQC規格「品質管理用語」講習会 (本部)

テーマ：用語の定義を通して品質管理の本質を学ぶ

日 時：2013年5月23日(木)13:00～17:00

会 場：日本科学技術連盟千駄ヶ谷本部3号館2階講堂

プログラム：

1. 品質管理と品質保証、製品と顧客と品質、品質要素と品質特性と品質水準
2. プロセス、システム、管理、問題解決と課題達成
3. 開発管理、調達・生産・サービス提供、検査・試験、顧客関係
4. 方針管理、日常管理、小集団活動と

品質管理教育

5. 文書と記録、診断と監査、手法

6. 全体討論

詳 細：ホームページをご覧ください。

申込方法：

同封の参加申込書にご記入の上、本部事務局までお申し込みください。ホームページからも申し込みできます。

<http://www.jsqc.org/q/news/events-list.html>

### ●第101回研究発表会 (本部) 発表募集

日 時：2013年5月25日(土)26日(日)

会 場：日本科学技術連盟東高円寺ビル

(1)申込期限

発表申込締切：3月18日(月)

予稿原稿締切：4月19日(金)必着

参加申込締切：5月15日(水)

(2)研究発表・事例発表の申込方法

12月送付の発表申込要領をご覧ください。

(3)参加申込

3月送付の参加申込書にご記入の上、本部事務局までお申し込みください。

### 行 事 申 込 先

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

本 部：TEL 03-5378-1506

FAX 03-5378-1507

E-mail: [apply@jsqc.org](mailto:apply@jsqc.org)

関西支部：TEL 06-6341-4627

FAX 06-6341-4615

E-mail: [kansai@jsqc.org](mailto:kansai@jsqc.org)

## ANQ Congress 2013 Call for Papers (JSQCメンバー向け)

Theme "Quality for the Strength of Asia"

Organized by Asian Network for Quality

Hosted by Standards and Quality Association of Thailand (SQAT)

### ☆参加のお勧め

2013年10月15日(火)～18日(金)にタイのバンコクにて、ANQ Congress 2013が開催されます。ホームページ (<http://www.anq2013.org/>)よりご確認ください。JSQCからの発表希望者は、JSQCを通してアブストラクトやフルペーパーを提出していただきます。

テ ー マ： "Quality for the Strength of Asia"

場 所： The Swissotel Le Concorde Bangkok

公式言語：英 語

採 択 通 知：2013年5月下旬

フルペーパー提出：2013年6月30日(日)予定

JSQC宛 [office@jsqc.org](mailto:office@jsqc.org)

アブストラクト提出締切：2013年3月30日(土)

JSQC宛 [office@jsqc.org](mailto:office@jsqc.org)

1. 論文題目 (英語)
2. 著者と会員番号・所属 (英語)
3. 連絡先 (英語)
4. 「オーラル (口頭発表)」か「ポスター発表」の希望
5. 「若手研究者の旅費支援」希望の有無
6. 要旨 (A4・2ページ、英語または日本語)

### ★JSQC若手研究者の旅費支援プログラム

JSQCからの発表者に対し下記要領で旅費の支援をいたします。

対 象：大学院生、第1著者で本人が発表する場合

支援対象者数：10名程度

支 援 額：2万円程度