THE JAPANESE SOCIETY FOR QUALITY CONTROL
2013.8／AUGUST
No.326
JSQCニュース

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　日常管理の意義、重要性を広く社会に発信しよう！
2-私の提言　「品質」のグローバル化と言語力向上の必要性
2-ルポルタージュ　第366回関西事業所見学会ルポ
3-第117回関西講演会ルポ／4月入会者紹介／教員公募
4-行事案内／JSQC規格頒布のお知らせ

―「日常管理の指針 JSQC-Std 32-001:2013」制定について―
日常管理の意義、重要性を広く社会に発信しよう！

トヨタ自動車㈱／原案作成および審議委員　古谷　健夫

標記規格の制定に際しては、日本品質管理学会（以下、学会）の会長である中條先生が原案作成委員会の委員長として全体のとりまとめをされた。筆者も委員の一人に加えていただいたことから制定の経緯と要点を紹介する。

品質管理に必須な要素を規格化し、社会に広く発信することは、学会の重要な使命と言える。今回「日常管理の指針」が、「品質管理用語」（2011年10月制定）に次ぐ2つ目の規格として制定された。学会として日常管理の重要性を改めて多くの企業、組織に発信したということに、大きな意義があると考えている。

原案作成委員会の第1回会合は2012年3月25日㈰に中央大学キャンパスで開催された。委員長である中條先生と8名の委員（専門家4名、企業4名）という構成であった。その後、ほぼ月1回（ほとんどが日曜日）のペースで開催、内容についての議論を重ね2012年12月の第9回会合をもって原案がほぼ完成した。

審議委員会は学会標準委員会の委員長である平林委員長のもと10名の委員で構成され2013年の5月までに計3回開催されている。この間パブリックコメントの募集も行われ、1か月間に31項目のコメントが寄せられた。

これらへの対応を協議するため第10回の原案作成委員会が2013年5月4日に開催され、その直後の同月7日の第3回審議委員会にてすべての審議が終了した。そして検討開始から約1年2ヶ月を経て、2013年5月22日に学会規格として正式に制定されたのである。

日常管理（SDCAサイクル）の意義および重要性については、論を俟たないであろう。ところが日常管理の理解についてはさまざまである。特に、「日常業務」と「日常管理」の違いを説明することは難しい。どちらも普段当たり前に使っている言葉のため、明確な使い分けがなされず同じ意味合いで用いられてしまうことが多い。

例えば営業部門では、新規顧客への訪問、販促イベントの開催、代金回収など、さまざまな業務があるが、一般的には業務の標準化は困難とされている。実際は少なからず標準（取り決め）があるはずなのだが……。同様に、企画部門、開発・設計部門、サービス部門などでも、必ずしも標準を正しく理解しているとは限らないのである。

また多くの組織では、仕事のプロセスが定められている。それぞれが、「品質は工程でつくり込む（自工程完結）」「プロセス保証」を目指して取り組んでいる。こうしたことをより効果的・効率的に行う管理のシステムこそが日常管理なのであるが、そのように認識している人も少ない。

多くの人にとって、日常の業務は認識できても、日常管理が意識されることはあまりないのである。

また、日常管理では異常への気づきと対応が重要となる。このため、「異常」と「不適合」の違いを正しく認識しなければならない。本規格では、管理限界の意味するところを解説している。ここに品質管理の本質があり、問題発見（改善）につながる考え方が凝縮されている。また、異常の発生をすぐに共有するためには、何でも言える職場風土でなければならない。SDCAのサイクルを回すのは第一線のメンバーであり、人材育成と職場風土づくりに取り組まなければ、このサイクルは回らないのである。

「標準なくして改善なし」と言われるように、日常管理はすべての基本である。多くの企業、組織が、本規格を活用して、日常管理を一層充実、徹底させることで、パフォーマンスレベルの維持向上を図り、持続的成長を実現されることを願っている。微力ではあるが、本規格の制定に携わった一人として、その実現は密かな喜びとするところである。

学会では本規格の講習会を以下のとおり計画している。

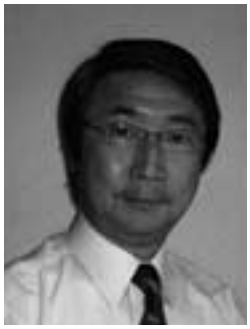
・日時：9月18日㈬13：00～17：00
・会場：日本科学技術連盟千駄ヶ谷本部3号館2階講堂

多くの方が日常管理への理解を深めていただければ幸いである。

● 私 の 提 言 ●

「品質」のグローバル化と言語力向上の必要性

富士ゼロックスアドバンストテクノロジー㈱　原田　文明



我が国の品質管理が製品の品質改善だけでなく、企業競争力の中核が「品質」であることを実証してきたことは世界に誇るべきことである。

「品質」とはお客様の潜在的、或いは無意識な期待を含む要求である。企業活動のグローバル化に伴い、「品質」の範囲は拡大し、それを実現する為の努力が常に求められることになる。

新製品開発に関わる調査、研究、教育、国際標準化など様々な分野で海外とのコミュニケーションが必要とされ、管理職資格や採用条件にTOEICの点数を設けるところも多い。品質管理の分野も例外ではない。

コミュニケーションの基本は言語である。人は自分の言語でものを考え、想像し、主張し、意思を伝える。人の感性や悟性、知性の伝達力は言語能力によって決まるものでTOEICなどの語学能力で測れるものではない。「品質」の改善には多くの知識を積み上げて体系化することで新たな価値を生みだすことが必要とされる。とりわけグローバル化の中では個々の技術や感性、知性を磨くだけでなく、それを伝える言語能力の向上が求められる。

品質管理に限らず海外との折衝や討議で、特に欧米人の膨大な言語量、明晰な表現力と論理性に驚いた人は多い。筆者も幾つかの国際標準制定の合議に参画したが、その主張の強引さや討論の激しさに辟易とした経験がある。その折に痛感するのが、語学力の問題もあるが、それ以前に言語力（国語力と言って良い）の弱さである。日本人が奥ゆかしいのではなく、それだけの言語量や表現能力がないのである。言語力とは単に「腹が空いた」という事実を伝える能力ではなく、何故、どのように「腹が空いて」、その合理性と重要度を伝えることであると考えている。

一般生活は数百の単語で事が足りるとのことだが、単語だけで意思疎通できる環境では言語力は不要である。グローバル化の下での「品質」の継続的改善とは相互の考え方や要求を正確に伝達しつつ、言語により叡智を刺激して新たな知識を生み出していくことである。その為には単なる語学力とは違い、厳格な用語の定義や専門知識や文化や歴史に対する理解など広い分野の知識が求められる。

我が国の品質管理が今後も世界をリードしていくためにも、教育として言語能力の強化を本格的に検討する時期ではないかと考えている。

第366回関西事業所見学会ルポ

NHKにおける災害報道の品質～大阪放送局の取組み～

第366回事業所見学会が、平成25年5月17日にNHK大阪放送局において参加者33名で行われた。同局は大阪城や難波宮跡公園に隣接した大阪放送会館（大阪歴史博物館ともアトリウムで連絡）にあり、関西地方におけるNHKの拠点局として独自の番組制作や報道を行っている。

見学会は、オリエンテーションに引き続き、TVスタジオと報道フロアの見学、次いで「NHKにおける災害報道の品質」をテーマに講演をいただいた。

NHK大阪放送局は報道部、制作部、編成部、技術部等からなり、品質管理の観点では考査部や広報部が番組モニターや視聴者の意見・問合せ（年間11万件）の分析と「打ち返し」を行っている。近年は、テレビ離れが言われる若者とともに、40～50代にみてもらえる放送を意識しているとのことであった。次いで、8月から放送のドラマ「夫婦善哉」や「新ルソンの壺」など教養番組のＴＶスタジオに入り、大正・昭和期の建物や街が組立てられる様子やスタジオセットを、また報道フロアを階上から見学した。

講演では、①東日本大震災以降NHK報道の変わったこと（異常事態を認識し避難の行動を呼び起こさせるアナウンスの工夫、毎晩の「避難呼びかけ訓練」等）、②万一東京の放送センターダウン時の大阪放送局の役割（衛星通信を介して東京の放送センターの役割を代行する等、公共放送を担うNHKとしてのバックアップ体制）、③災害発生時の情報共有（関西生活情報ネットワーク）等、我々のリスクマネジメントや未然防止につながるお話を伺った。質疑では、公共放送としての報道の客観性や、報道の使命とBCP（事業継続計画）の関連等について活発な意見が交わされた。

普段何気なく見ているTVドラマや報道の見えない部分で地道に努力されている姿に感銘を受けるとともに、「報道の品質」という前例のない見学会にも係らず丁寧に対応して頂いたNHK大阪放送局の皆様に深く感謝致します。

三宅　博（ヤンマー㈱）

第117回関西講演会ルポ

世界にはばたく日本型新商品開発と技術開発の実践例

5月27日㈪、中央電気倶楽部において、関西支部主催の第117回講演会が標記のテーマで開催され、96名の参加者が熱心に聴講した。

講演①は、『日本生産にこだわった新商品開発の実践例』と題してダイキン工業㈱　常務執行役員の岡田慎也氏にご講演を頂いた。

家庭用ルームエアコンに関して、機種数の大幅な増加や季節によって需要が変化する市場に対応していく必要性から、国内工場での生産の生き残りを賭けて、従来の多品種混合生産方式から需要変動に即応できるハイサイクル生産に進化させた事例を紹介頂いた。

また今年の主力商品である「うるさら7」の開発においては、商品コンセプトを作るに当たっての顧客ニーズを把握するプロセスの具体事例を説明頂き、更にその結果設定した高い開発目標をクリアするための、開発上の関連部門を巻き込んだコンカレント活動の具体的な成功事例の紹介もして頂いた。

講演②は、『一輪車型ロボット「ムラタセイコちゃん®」の開発』と題して㈱村田製作所広報部担当課長の吉川浩一氏にご講演頂いた。

講演に当たってはムラタセイコちゃん®とムラタセイサク君®を舞台上で実演走行させ、開発段階での実際の映像も交えての非常にわかりやすく、興味を引き付ける内容であった。

このロボット開発の狙いは販売目的ではなく、ジャイロによるバランス制御を用いた同社の開発技術力や生産技術力のPR、企業イメージアップを図ることであるが、一般的には部分的な妥協もせざるを得ない営利を目的とした商品開発とは一線を画したものであった。如何にハードルが高くても、決して最後まであきらめない情熱をもった開発技術者とそれを支えるスタッフとの関わり方など、モノ作りとはかくあるべしと感じる内容であった。

今回の2社からのご講演内容は、日頃の激務でともすれば現状の環境や幾多の制約などの壁に突き当たり、その打破に苦しんでおられるマネジメント層や開発・製造の技術者に対して、大きな声援を送って頂けた内容であった。

本田　光男（ダイキン工業㈱）

2013年4月の入会者紹介

2013年4月23日の理事会において、下記の通り正会員13名、準会員6名、職域会員2名、賛助会員1社1口の入会が承認されました。

（正会員13名）○齋藤　喜允（リコー）○押見　隆則（出光興産）○内田　勲（横河電機）○渡辺　武彦（新潟県建設技術センター）○原田　敏和（参天製薬）○瀬谷　善恭・相原　潤二（日立製作所　ひたちなか総合病院）○上野　哲司（ロート製薬）○鈴木　新（和歌山大学）○河相　亮（ダスキン）○富崎　幸文（ブリヂストン）○鈴木　博徳（健友会）○鈴木　欽也（資生堂）

（準会員6名）○山内　和哉（青山学院大学）○R. Z. Abdul Aziz（大阪大学）○後神　建太（東京都市大学）○李峰・段　紅岩（成城大学）○地野　万里奈（慶應義塾大学）

（職域会員2名）○早坂　善広（三菱製鋼）○松崎　幸三（不二越）

（賛助会員1社1口）○日本無線

正 会 員：2290名
準 会 員：75名
職域会員：4名
賛助会員：162社215口
公共会員：21口

教員公募

青山学院大学理工学部経営システム工学科　教員公募

1．**募集人員**　助教１名
2．**所　　属**　理工学部経営システム工学科
3．**専門分野**　経営システム工学（最適化技術領域）
　※７月号掲載とは別の公募です。
4．**着任時期**　2014年４月１日
5．**詳　　細**　ホームページをご覧ください。
　http://www.aoyama.ac.jp/recruit/detail62.html
6．**応募締切**　2013年８月31日㈯消印有効
7．**書類送付先および連絡先**
　青山学院大学理工学部経営システム工学科　学科主任　松本 俊之
　Tel：042-759-6305（直通）、Email：saiyo@ise.aoyama.ac.jp

行 事 案 内

●第102回研究発表会（中部）
日　時：2013年8月28日㈬
研究発表会　13：00～18：20
懇親会　18：30～20：30
会　場：名古屋工業大学
参加費：会　員4,000円（締切後4,500円）
非会員6,000円（締切後6,500円）
準会員2,000円・一般学生3,000円
［懇親会］
会員・非会員　3,000円
準会員・一般学生　2,000円
申込締切：8月21日㈬
詳　細：ホームページをご覧ください。
申込方法：中部支部事務局までお申し込みください。

●第369回事業所見学会（関西）
テーマ：アーク溶接ロボットの生産（ものづくり）と品質
日　時：2013年9月3日㈫13：30～16：00
見学先：ダイヘン　六甲事業所
定　員：30名
※同業他社のお申し込みはご遠慮ください。
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：7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。

●第368回事業所見学会（中部）
テーマ：継続的改善の風土とデミング賞への挑戦～受賞までの道のり～
日　時：2013年9月6日㈮13：00～17：00
見学先：メイドー　三好工場
定　員：30名（先着順）
参加費：会　員3,300円　非会員4,300円
準会員2,300円一般学生2,800円
申込締切：8月21日㈬定員になり次第締切
申込方法：中部支部事務局までお申し込みください。

●第21回ヤング・サマー・セミナー
日　時：2013年9月7日㈯～8㈰
会　場：新日鐵住金鹿島人材育成センター（鹿嶋市）
定　員：35名
参加資格：正会員・準会員
（原則として35歳以下）
参加費：無料（交通費は自己負担）
申込締切：8月26日㈪

●第145回シンポジウム（中部）
テーマ：顧客満足のための新たな時代の新たな商品・サービスとは
～過去の常識にとらわれない商品・サービスの企画、顧客価値提供のあり方を考える～
日　時：2013年9月9日㈪13：00～17：05
会　場：刈谷市総合文化センター
1階小ホール
プログラム：
基調講演「ライフネット生命起業物語」
出口治明氏
（ライフネット生命保険）
事例講演①「マクドナルドの人材育成」
飯澤祥久氏（日本マクドナルド）
事例講演②「時代のトレンドをつかむ、アイデアと企画力で勝ち残る！」
鶴田昌宏氏（ツルタ製作所）
事例講演③「超小型モビリティー『コムス』が創り出す新たな社会」
小野山利昭氏（トヨタ車体）
パネルディスカッション
参加費：会　員3,000円　非会員4,000円
準会員1,500円一般学生2,000円
申込方法：中部支部事務局までお申し込みください。

●第103回研究発表会（関西）
日　時：2013年9月13日㈮
会　場：大阪大学中之島センター
9：30～17：00（予定）
参加費：会　員3,000円　非会員4,000円
準会員1,500円一般学生2,000円
※当日払い
詳　細：ホームページをご覧ください。
申込方法：関西支部事務局までお申し込みください。

●JSQC規格「日常管理の指針」講習会（本部）
テーマ：日常管理の本質を学ぶ
日　時：2013年9月18日㈬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
詳　細：ホームページをご覧ください。
申込方法：
ホームページからお申し込みできます。
http://www.jsqc.org/q/news/events-list.html

●第85回クオリティトーク（本部）
テーマ：マーケット・イン思想再考
ーQFDの視点からー
ゲスト：永井一志氏（玉川大学）
日　時：2012年9月18日㈬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43回年次大会・大阪大学（本部）発表募集中！
日　時：2013年11月16日㈯
(1)申込期限
発表申込締切：8月30日㈮
予稿原稿締切：10月15日㈪必着
参加申込締切：11月6日㈬
(2)研究発表・事例発表の申込方法
7月送付の発表申込要領をご覧ください。
(3)参加申込
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。

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 32-001「日常管理の指針」

1.　申込方法：E-mailまたはFAXにて資料名、部数、会員番号、氏名、所属、住所、送付方法、電話番号をご連絡の上お申込みください。

申 込 先：本部事務局　E-mail apply@jsqc.org　FAX 03-5378-1507

2.　資 料 代：1冊（A4判40頁）会員1,600円（税込み）非会員2,000円（税込み）
送　　料：（冊子小包）1冊210円、（メール便）1冊160円、他多数の場合、事務局までご連絡ください。申込みと同時に下記宛お振込みください。

振込み先：一般社団法人 日本品質管理学会
三菱東京UFJ銀行　渋谷支店　普通預金　4 3 1 3 8 2 0

資料は入金を確認の上、送付いたします。

行 事 申 込 先
JSQCホームページ：www.jsqc.org/
本　部：TEL 03-5378-1506
FAX 03-5378-1507
E-mail:apply@jsqc.org
中部支部：TEL 052-221-8318
FAX 052-203-4806
E-mail：nagoya51@jsa.or.jp
関西支部：TEL 06-6341-4627
FAX 6-6341-4615
E-mail:kansai@jsqc.org