

JSQCニュース No.203

発行 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 (財)日本科学技術連盟東高円寺ビル内 電話 03 (5378) 1506
ホームページ: <http://jsqc.i-juse.co.jp>

日本経営品質賞を受賞して

千葉夷隅ゴルフクラブ総支配人 加藤 重正

「CSフォーラム21」との出会い

平成4年に入り、近隣のゴルフ場は入場者の伸び悩みから利用料金の値下げを初める現象が顕著になってきました。この時期私共では、客単価の減少はあるものの入場者の減少は小さく、運営的には問題ではありませんでした。しかしながら私共にもその影響が表れることは時間の問題であると感じていました。そして今までの方針の「サービス改善・向上」を基本理念とした仕組みがこのままでいいのか、見直し対処するためのベストプラクティスを深く求めておりました。このような時日本経営品質賞の準備段階であった「CSフォーラム21」と出会うチャンスがありました。異業種の製造業が中心であるこの研究会は、私共にとって現状の仕組みを見直すには沢山のヒントがあり、「異業種に学ぶ」ということを改めて実感しました。

お客様の選択基準とサービス基本コンセプト

私共千葉夷隅ゴルフクラブは、オイルショックが残っている昭和52年に造成に入り54年にオープンをいたしました。当時は全国的に開発規則が厳しく、立地条件の良い所でゴルフ場を造ることは困難でした。お客様がゴルフ場を選ぶ基準は、第1に立地条件の良さ、第2にサービスの良し悪しとされています。私共が位置する千葉県の大田原町は、東京から90km圏内とはいうものの道路事情が悪く、第1選択基準には当てはまりませんでした。そこで当所より第2選択基準であるサービスの内容を充実して、お客様に満足をしていただき、継続的な利用を基本コンセプトとして運営をまいりました。



た。お客様が満足をするということは、いかに「事前期待」を上回る、「実績評価」を得るかということです。サービスの評価はお客様側の権利であって、決して提供者側の権利ではありません。そしてこの評価基準はお客様の価値観や利用目的によって変化をします。また提供されるサービスそのものも、無形であってクレームが見えない・生産がお客様の前でなされたなし・人に依存する為に品質にバラツキが発生するといった特性を持っております。つまりサービスとは不明瞭で不安定な要素があります。

サービスの提供の考え方

不明瞭で確実なサービスを提供し、お客様に満足していただくために私共では対象になるお客様の期待を把握・分析して「機能的サービス」「情緒的サービス」に分けてサービスの提供を考えています。「機能的サービス」はある・なしといった働きの面を中心としており、サービスの具体的事項がマニュアルとして徹底されています。「情緒的サービス」はやり方の良し悪しといった人的な対応の面を中心としています。

お客様の評価は、「機能的サービス」が欠如すると苦情が発生し、「情緒的サービス」については、主観の評価の為要望と

いう形で発生します。従って、まず社員全員が「機能的サービス」を完全に提供できるように徹底し、次にお客様の個々の期待に応える「情緒的サービス」を提供できるようにすることを大切にしています。

組織風土と教育

サービスの提供は、第一線の社員によって提供されます。従って「仕事をやらされている」のではなく「自分達で仕事をリードしてやっていく」という自主性を尊重したマインドの育成が重要です。自主性を醸成するための組織風土は「逆さまのピラミッド」「クロスファンクショナルな業務」「全員参加の改善活動」「ダイレクト・コミュニケーション」といったことを基本スキルとして進めています。そして、これらの実現に大切なことが教育の面です。「機能的サービス」を徹底する為にマニュアルを中心としたO・J・Tを基本とし、off・J・T・SDとお客様にご満足いただけることに繋がる生きた教育がなされています。

まとめ

以上の内容がお客様に展開されて「全社員お客様窓口」をモットーにアンケートを中心としたお客様の評価を大切にしていって、新たな課題を発見しお客様と共に歩んできたことが受賞につながったと考えます。これからは、お客様を中心においてお客様のニーズ・ウォンツに生き生きと応える第一線の社員の活躍によってこそ、企業の発展があると確信しています。それにはトップのリーダーシップとそれを実現する仕組み創りが大切ではないかと思っています。

「品質」誌、投稿論文の募集!

会員の方々からの積極的な投稿をお勧めします。投稿区分は、報文、技術ノート、調査研究論文、応用研究論文、投稿論説、クオリティーレポート、レター、QCサロンです。

「品質」誌編集委員会

私の提言

数字のススメ

玉川大学工学部経営工学科
助教授 小野道照

私たちの思い出に、マラソン選手、数々の柔道選手、水泳選手が現れて世界記録を更新したり、メダルを取ったとき、「日本のお家芸」復活とよく判らないことばで説明し、あるいは非人為的な事象に原因を求めていた。スポーツが根性物語につながったりする由縁かも知れない。品質管理を少しでも理解している人たちなら、なぜそういう選手が生まれたのかについて、プロセスを研究・分析するでしょう。しかし、意外とこのようなプロセスを明確にし再利用していかうとする動きが少ないのは残念である。

従来から変わらずに品質管理に期待されることは、「データ」から変化を読み取る能力をつけることである。新しい世紀に向けて同様に期待されているのは、「データでものをいう」あるいは「事実に基づいて」という基本原理から客観的にそのデータの変化をとらえ仮説を立て、科学的に検証していく能力である。もちろん、従来と比較すればより以上にその「データ」から変化の読み取りの厳しさが求められていると考えられる。

少し品質管理と交わって「当たり前」、「理想」ということは大変難しいことであること。「こうあるべきだ」「こうするのが理想だ」と思って、あるいはそういう思いなしに行動するけれども、管理されていることもある。制度も意識も規定された人間が作っている以上、例えば「TQCはこういうもの」「TQMはこういうもの」「品質保証とはこういうもの」と思っているけれどもゆがんでいることもある。

アメリカでは、「豆腐のレシピ」の本が売れているそうです。品質管理に興味のない人、やりたくてもできない会社に「QCのレシピ」の本でも提供するの一案かと。

因果関係を言語的にもはっきりとさせた、自信に満ちた「日本の品質管理の原理」を確立すべきときがきている。

時間会場：各回とも18時～20時

松心会館（門真市）

参加費：700円

申込方法：初めて参加される方は、事前に関西支部事務局 FAX06-341-4615に、氏名、連絡先（特にFAX番号、ありましたらE-mailのID番号）を登録してください。（行事案内 裏面にも掲載）

行事案内

●第236回事業所見学会（中部支部）

見学先：(株)竹中工務所 名古屋支店
名古屋高速緑橋換気所作業所
名古屋市千種区天白町大字植田
日時：4月9日(木)13時30分～15時10分
テーマ：建築施工現場における品質管理と環境問題への対応～ISO9000, 14000を視野に～

定員：40名（会員優先、同業他社も可）
参加費：会員2,000円、非会員3,000円
申込締切：4月3日(金) 定員で締切
申込方法：中部支部宛FAXで会員No、氏名、勤務先住所、所属、電話番号を明記のうえ申込み下さい。

●第60回研究発表会（中部支部）研究発表募集

中部支部では、下記の要領で第60回研

究発表会の発表申込みを受付けます。

月 日：7月2日(木)

会 場：愛知県産業貿易館（予定）

申込み期限

研究・事例発表申込み 発表要旨締切 5月1日(金)	200字詰原稿用紙1枚以内またはワープロで200字以内 発表申込書が着き次第要旨「原稿の書き方」等を送付します。
予稿原稿締切 6月15日(月)	(22字×40行×2段)×4枚以内
参加申込締切 6月26日(金)	中部支部会員には5月下旬に研究発表会ご案内(付)参加申込書を送付します。

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）

申込方法：会員番号、氏名（発表者に○印）、勤務先、TEL、連絡先を明記し中部支部宛郵送またはFAXして

ください。

その他：・非会員は発表できません。
・発表者も参加申込み手続きが必要で

●「関西QCサロン」(関西支部)

関西支部では、会員サービスの一貫として、各行事では扱い難い課題を取り上げ、自由なきめ細かいQC情報を交換・吸収すると共に、会員相互の親睦を深めることを目的として開催しています。QCの経験豊かな熟年の方、これから関西支部の核となられる若い研究者・推進担当者の方等、お気軽に参加ください、毎回20名位の方が参加しています。

開催日程：第18回 4月24日(金)

第19回 6月26日(金) 第20回 8月28日(金)

第21回 10月30日(金) 第22回 12月18日(金)

研究会だより（1月・2月）

◆品質教育研究会（1月14日／2月18日）

- 1.大学における自己点検・評価について
- 2.早稲田大学経営システム工学科カリキュラムと品質教育
- 3.国際的エンジニア資格について
- 4.秋田高専における品質教育
- 5.中央大学経営システム工学科における品質管理教育

◆感性工学研究会（1月12日／2月3日）

- 1.製品企画とシステム化
- 2.感性品質の評価・設計に関する研究
- 3.感性(印象)計測に関する調査協力依頼
- 4.感性工学科研究会の今後の展開
- 5.感性図書データベースについて
- 6.日本感性工学会設立について
- 7.感性工学関連図書データベース
- 8.研究会の今後について出席者全員討議

◆TQMの医療への展開研究会（1月24日）

- ワークショップ「病院QCサークル活動の現状と課題」
- 1.ワークショップの概要説明
- 2.病院QCサークル活動の概要と体験談発表の聴き方について
- 3.優秀サークル体験談発表
- 4.シンポジウム「病院QCサークル活動の現状と課題」
- 5.講演と総評「医療の質の向上と病院QCサークル活動の役割」

研究会近況報告

TQMの医療への展開研究会

第62回講演会（中部支部）ルポ

日本品質管理学会，日本経営工学会，日本オペレーションズ・リサーチ学会3学会共催の講演会が7月11日(金)名古屋工業大学において，開催された。

当日は強い雨にもかかわらず約100名の参加者で会場は埋め尽くされた。

【講義1】「統計的方法の教育について」岡山大学 経済学部 助教授 永田 靖 氏

①統計的方法について犯しやすい過ちと注意②よい講義をするには③これからの統計教育の3つの内容を多くの事例を入れて講演が行われた。日ごろ見落としやすい点や犯しやすい過ちを身近な事例を使い，分かりやすく解説が行われた。

【特別講演】「仮説検証型データベースマーケティングの実践例について」さくら情報システム(株)営業本部 開発営業部長 山品 良樹 氏

金融ビッグバンを間近にした銀行の課題から顧客情報（データ）活用的重要性の講演が行われた。マーケティングの目的が市場シェア優先から顧客シェアをいかに高めるかということに変わってきており，マルチメディア型のマーケティング活動について，現在実施中の活動について紹介された。

【講義2】「カオスとその応用」(株)明電舎システム技術部 主任技師 五百旗頭正氏

近年研究が注目されてきたカオスについて，カオスとは何か，カオス研究の歴史，決定論的カオスの解説，産業分野において応用が期待される時系列予測と異常診断に関して講義が行われた。

従来ノイズがあり不規則性に見える事

(主査 上原鳴夫)

研究会は，欧米における医療適用事例も参照しつつ，TQMを医療に展開する方法の開発を目指している。QCサークル活動はTQMの基礎となるQC的考え方の普及・浸透に有効であるが，医療界ではほとんど認知されてこなかった。このため1月24日に公開ワークショップ「病院QCサークル活動の現状と課題」を開催し，その意義と課題について検討しあわせて病院QCサークル現状調査の中間報告も行った。北海道から沖縄までの11の病院が体験談と推進事例について発表し，パネル討議では運営の現状や問題点について活発な討論を行った。病院QCサークルの交流会としてはこれが初の試みであり，200名を超す参加が得られたことで，病院QCサークル活動の実際を啓蒙するよい機会になっただけでなく，実施施設にとっても大きな励みになった。これまでのテーマは業務効率の改善が主となっているが，これは医師の関心が低いことのほか職場・職種に限定されたサークル活動という性格にも由来しており，医療の質の確保や改善に有効性を発揮するためにはシステムの改善を指向した課題別チームによるプロジェクト・アプローチとTQMへの発展が必要と思われる。今後は，品質展開，方針管理，指標管理等の医療の質への応用について研究を進める計画である。

象に，何らかの決定論的規則性を見出して近未来を予測する決定論的非線形短期予測手法（ファジーも活用）の説明と予測結果が紹介された。

これまで予測や診断が困難とされてきた事象に関する予測・診断手法としての適用が期待される。

【講義3】「21世紀情報社会の展望－Javaによる情報発信－」名古屋工業大学 電気情報工学科 教授 岩田 彰 氏

離れた場所にいる人同士でも会って話をするのと同じ環境を提供するのがマルチメディアとの定義があり，マルチメディアの一つとして活用が急速に発展しているWWW（World Wide Web）の仕組みと限界が述べられ，その限界に実現することができる言語としてJAVAの紹介が行われた。名古屋工業大学の岩田研究室のホームページに会場内のパソコンを接続して，JAVA言語を使用した文字認識デモンストレーションが行われ，JAVA言語で書かれたプログラムがホームページから会場のパソコンに送られ実行することを目の当たりにすることができ，その有効性を認識することができた。

村松次郎（豊田工機）

第5回ヤング・サマー・セミナーポ
日野自動車工業・山中荘で開催

第5回ヤング・サマー・セミナーが日野自動車工業(株)のご厚意により山中湖畔の同社保養所において8月26日から27日にかけて，開催された。

参加者は原則として35才以下の正会員・準会員で構成され，今年は企業から4名，学生12名，大学教員5名の計21名が参加した。セミナーは，初日の招待講演

と翌日の研究発表・討論というスケジュールで進められた。

招待講演はまず，「多変量解析における質的変数の取り扱い」東京理科大学の野澤昌弘氏。次に「母集団の構造を考慮した信頼性保証のための寿命データ解析とその応用について」電気通信大学の嶋崎真仁氏，最後に「仮想世界と現実世界の融合に向けたヒューマンインターフェイス技術」武蔵工業大学の森博彦氏に講演して頂いた。予定された時間を1時間以上も超過するほどの，熱の入った講演が各氏により行われた。

初日の夜には懇親会が行われた。カラオケ等で参加者の親睦を深めるとともに，研究内容に関する議論などで非常に充実した時間を過ごした。

翌日の研究発表・討論はまず，「重回帰分析における相関関係の問題について」武蔵工業大学の野口謙二君。次に「コンバインドサイクル発電設備の熱効率変動要因解析」東京大学の川嶋知之君，「概念形成に用いる質的データの分類に関する研究」東京大学の川前徳章君がそれぞれ発表を行った。最後に(株)デンソーの伊崎義則氏から，「生体データと眠気の関係の解析について」の題材が提供された。

西 康晴（東京大学）

97年12月～98年2月の入会者紹介

1998年1月16日および2月13日の理事会において，下記のとおり，正会員44名，準会員1名，公共会員1口の入会が承認された。

(正会員) 44名 (敬称略)
○中村直司・大川口悦弘(NTTデータ通信)，○柘植宣孝(日清製粉)，○堀切紘一(テイカ)，○小島昭次(日本チャールズ・リバー)，○中村宏之(大和ハウス工業)，○住吉秀輝(たま書店)，○柏木義雄(山田製作所)，○恒藤克彦(オリンパス光学工業)，○福士敬吾(日産自動車)，○二宮健樹(前田建設工業)，○田上和光(QUICK総合研究所)，○吉田敬一(サンルートホテルシステム)，○岩崎英夫(KPMGピートマーウィック)，○嶋田英輔(コマツ・キャリア・クリエイト)，○石川恵理(富士屋ホテル トレーニングスクール)，○坂巻紅子・神山 繁(住友重機械工業)，○谷 清(四電工)，○杉山 悟・渡守武晃(竹中工務店)，○越山 卓(日本電気ホームエレクトロニクス)，○大洞好生(シャープ)，○国分正義(べんてる)，○松岡賢司(関西日本電気)，○市川幸延(富士通ゼネラル)，○植木國雄(ビック情報機器)，○清水友也(東急百貨店)，○塩沢清茂(早稲田大学)，○伊藤 功(アロイ)，○木全秀明(日本品質保証機構)，○今井敏博(ソニー)○前川嘉治（日本インシュレーション)，○諸藤元信（前田建設工業)，○内田晃誉（三菱レイオン)，○小高哲也（パイオニア)，○清水謙次（日野自動車工業)，○田頭 豊・三好和徳・石原信勝（マツダ)，○高波正行（ソロコン経営啓発事務所)，○三島 豊・福田研二（三島食品)，○飯塚誠治（ヤマギワ)
(準会員) 1名
○黒水 学(東京工業大学)

(公共会員) 1口

○東京理科大学図書館野田分館(事務長 安蒜英雄)

2月13日現在の会員数

正会員：2849名

準会員：61名

賛助会員：220社，245口

公共会員：17口

行 事 案 内

●第6回クオリティバブ

日 時：5月18日(月)(18時～20時30分)

会 場：日本科学技術連盟・東高円寺ビル

テーマ：商品開発マーケティング最前線

ゲスト：藤武喜久治氏(前)㈱電通

マーケティング統括局商品開発研究部長(現)㈱日本マーケティング協会業務局長

会 費：会員，非会員1,500円（含軽食）

申込方法：FAXまたは郵便で氏名，所属，連絡先，電話・FAX番号を記し本部宛（FAX03-5378-1507）申込み下さい。定員30名まで受付。

●第58回研究発表会（本部）

チュートリアルセッションを併設!!

日 時：5月30日(土)10時30分～17時

会 場：日本科学技術連盟本部・千駄ヶ谷

内 容：

10:30～12:30	チュートリアル (A)講演：商品企画七つ道具 神田範明氏 成城大学教授
	(B)講演：ベンチマーキング(仮称) 吉澤正孝氏 富士ゼロックス㈱ NX運動推進室室長
チュートリアル AとBは別会場	
12:30～13:15	休 憩
13:15～17:00	研究発表会(第1～第5会場)
17:15～18:45	懇 親 会

参加費：(1)チュートリアル・研究発表会
会員6,000円（締切後6,500円）
非会員8,000円（締切後8,500円）

(2)研究発表会（午後のみ）
会員4,000円（締切後4,500円）
非会員6,000円（締切後6,500円）

(3)懇親会 会員・非会員共4,000円

定 員：250名

申込締切：5月22日(金)

申込方法：同封の参加申込書に所定の事項記入の上本部宛申込み下さい。

●第238回事業見学会（本部）

見学先：ヤマト運輸(株)東京主管支店
東京都江東区有明1-6

日 時：6月8日(月)14時～17時

テーマ：宅急便の仕組み

定 員：30名 受付順定員締切会員優先

参加費：会員2,000円，非会員3,000円

申込方法：同封の参加申込書（関東一円）に所定事項をご記入の上本部宛に申込み下さい。

●第237回事業所見学会（関西支部）

見学先：全日空整備(株)（伊丹空港）

日 時：5月15日(金)13時30分～16時30分

テーマ：航空機の安全運行の品質管理

定 員：50名 申込締切：4月28日(火)

参加費：会員2,000円，非会員3,000円

申込方法：同封の参加申込書を郵送又はファックスでお申込みください。