

# サービスエクセレンス／生産革新部会 (サービスのQ計画研究会)

2021年6月14日版

一般社団法人日本品質管理学会

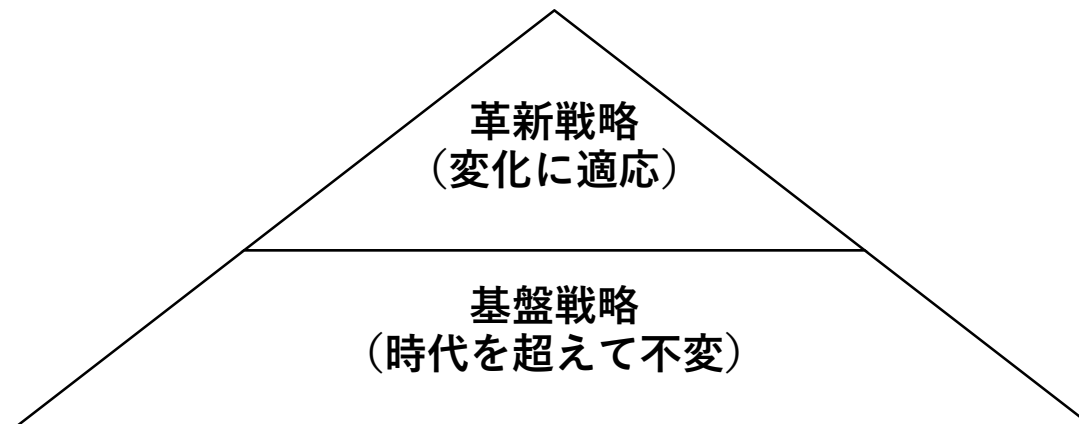
東京大学

「Quality とHealthを基盤におくサービスエクセレンス社会システム工学」  
総括寄付講座

日本の高度成長の原動力となった品質管理は、今日においても「基盤戦略」として、顧客価値を中心におく経営の根幹であることに変わりはない。しかしながら、近未来に実現し得る革新的な技術開発が加速する社会においては、顧客価値の変化も激しく、PDCAサイクルを加速できた組織のみが、顧客を引き付けることができ、組織の持続性を担保できるものと考えられる。

PDCAサイクルの加速には、①顧客価値の創出に関与する多様な業務・経営の知識の獲得と再利用、②顧客のニーズの把握と対応のためのビッグデータ活用、が必要となる。PDCAの加速に疲労せずに対応していく組織となるためには、リアル世界のPDCAだけではなく、サイバー世界でのPDCAサイクル技術を駆使する事業経営の在り方を考える必要があると思われる。

社会の変化に応じて顧客が求める基盤部分を確実にした上で、さらなる成長を目指すためには、基盤戦略に立脚した「革新戦略に資する品質経営」に注力する必要がある。革新戦略に資する品質経営とは、Society5.0, Industry4.0に代表される社会変化への適応に加えて、「品質」をより広い意味でとらえ、「顧客価値づくり」として推進することに他ならない。よって、日本品質管理学会は「変化をとらえた顧客価値づくり」を重点的に推進するために、2018年10月より「サービスエクセレンス部会」「生産革新部会」の活動を本格的に始動した。



## ① 「個客」 対応の進展

不特定多数の顧客からパーソナルな個客へ

## ② 「コトづくり」 の進展

個客のニーズに応えるために、モノとサービスを融合した「コトづくり」へシフト

## ③ 「共創」 の進展

個客と「コトづくり」において共創が進展

## ④ 「オープン化」 の進展

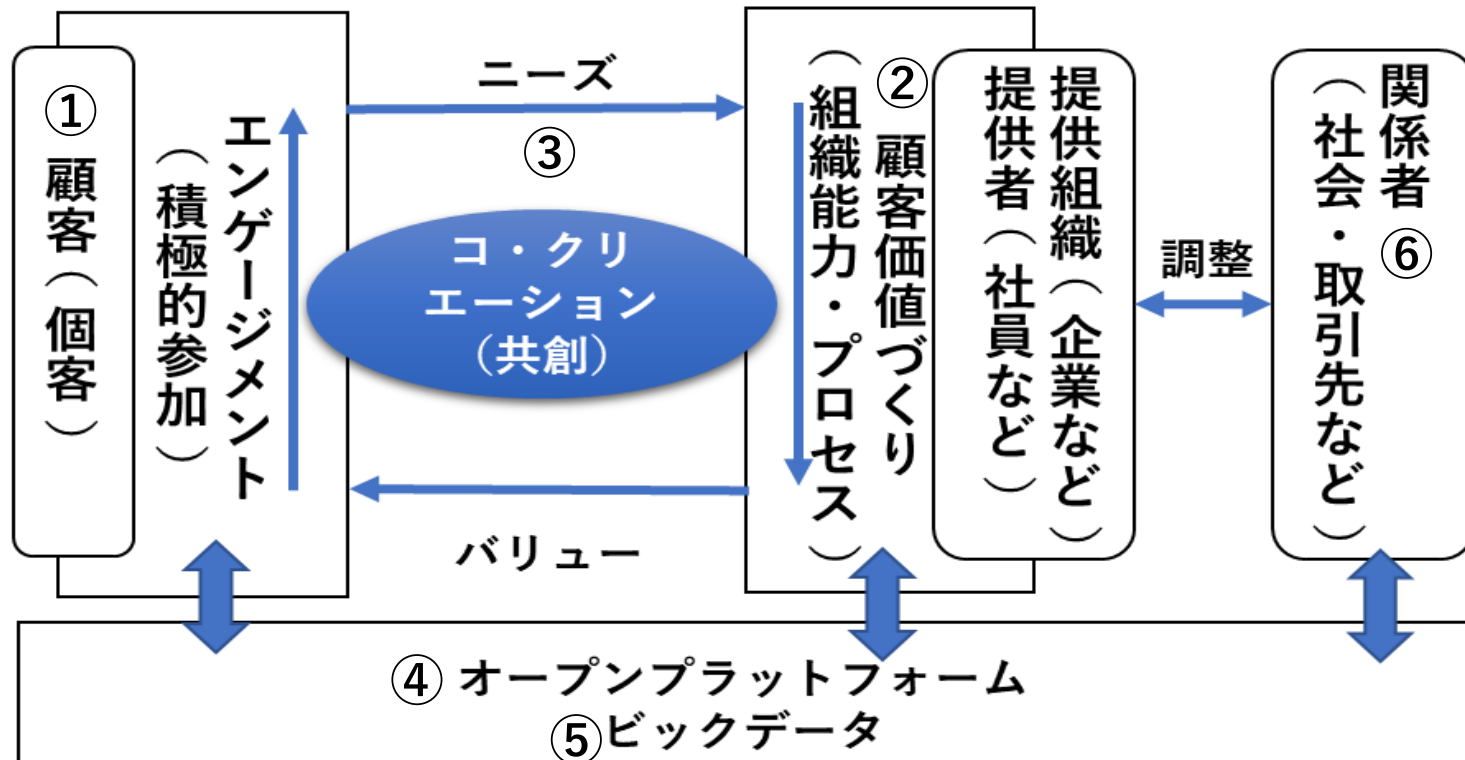
個客価値を進展させるために、オープンイノベーションが活性化する

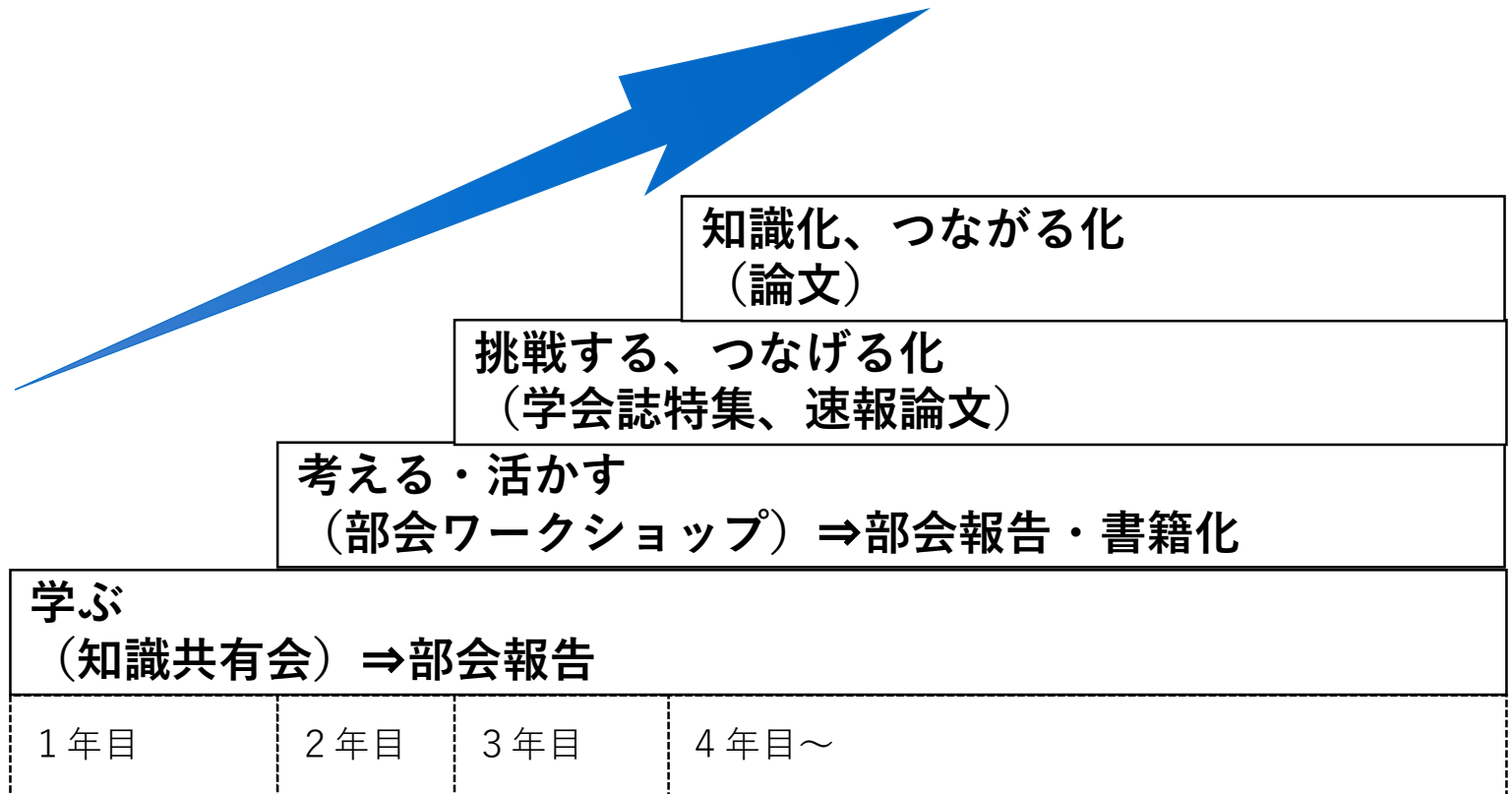
## ⑤ 「ビッグデータ化」 の進展

オープン化が進むとビッグデータが蓄積され、個客価値の源泉になる

## ⑥ 「社会」 との関係性強化

オープン化により、社会・取引先との関係も深まり、社会関係性が前提になる





- ・プラットフォームの実現によるつながる化と新たな知識特定
- ・実行例の知識化・標準化による共有・つなげる化
- ・新ビジネスを立ち上げている事業者に実行例として紹介していただく
- ・新技術の具体的実装事例を紹介していただく
- ・新しい組織文化を学ぶ
- ・新技術を学ぶ

## サービスエクセレンス部会・生産革新部会

社会大変革の原動力となるIoE(Internet of Everything), AIなどの進展は, 生産革新, エクセレントサービスの共通課題であり, 「コトづくり」として包括的にとらえて調査研究を進めるべく, 生産革新部会/サービスエクセレンス部会は, 前年度に引き続き合同で取り組みを進めます. 第50年度は, 「社会の劇的な変化に適応するためのカルチャー変革(DXを前提とする)」を重点とし, 以下について実施します.

- (1) 知識共有会: DXに伴うヒトとAIの共生, DX実装事例(現場), 重点課題に合致する標準化事例(従業員満足, シェアリングエコノミー), 働き方改革の実践事例等をテーマ候補とする.
- (2) (仮)若手分科会: 「社会の劇的な変化に適応するためのカルチャー変革(DXを前提とする)」について, 自らが考えていること, JSQCへの要望等, 未来志向で意見交換する場を設置する.
- (3) 成果の発信: 「社会の劇的な変化に適応するためのカルチャー変革(DXを前提とする)」をテーマとした特集を学会誌で組み, 書籍化への布石とする. また, 学会の枠を超えた成果の発信: 訴求すべき対象者を明確にして, 発信の場を調査する.
- (4) 調査研究: エクセレントサービスのユースケース(ツール開発含む)の調査研究を進め, フレームワークを構築する. また, フレームワークを他業種に展開する場として, サービスQ計画研究会を活用するとともに, 必要に応じてワークショップを立ち上げる.

## サービスのQ計画研究会

昨年度に実施したサービスエクセレンス部会が主催する知識共有会を通じた情報収集に基づき, 本年度はエクセレントサービスのユースケースの調査研究を行います. サービスサイエンス及び総合的品質管理の観点からユースケースを分析し, エクセレントサービスを提供するためのツールの開発, エクセレントサービスを設計・提供・管理のためのフレームワークの構築を目指します.

部会・研究会名	部会長 (研究会主査)	副部会長 (研究会副査)
サービスエクセレンス部会	伊藤 誠	水流 聡子
生産革新部会	安井 清一	浅羽登志也
サービスQ計画研究会	安井 清一	新倉 健一

- 【コアメンバー】 水流聡子（東京大学）、浅羽登志也（I I J）、伊藤誠（筑波大学）、  
 （運営担当） 安井清一（東京理科大学）、築瀬猛（ティーガイア）、  
 新倉健一（前田建設）
- 【事務局】 新倉健一（前田建設）、水流研究室
- 【部会メンバー】 62名

サービスエクセレンス／生産革新を提供している、またはその実現を志向する方々のご参画を心よりお待ちしております。

本部会は「自発的に将来の可能性を創出する人財」の自己育成・意欲育成・相互研鑽のための場とサービスを提供します。

### 産業界

- ・業界・業種を問わず、すべての産業界の方々のご参画を歓迎します。
- ・サービスエクセレンスは、サービス産業のみならず製造業においても顧客価値創造のために必要不可欠な戦略であり、競争を優位にするアプローチとなります。
- ・生産革新においても、インターネットを共通のプラットフォームとして、ICT関連の企業をはじめ、製造業の垣根を超えてあらゆる産業が関連します。
- ・ICTに関連する企業の方々におかれましては、自社で取り組んでいる事例をご提供頂き、部会活動を通して相互学習、社会実装化、汎用化などを進めることにより、WIN-WINの関係を構築することができます。

### 学术界

- ・サービスエクセレンス、および生産革新に資する新たなシーズ、先進的に取り組んでいるモデルケースを普遍性のある手法・システム・規格などにするためには、学術的な裏付けが必要不可欠です。次世代の品質管理のグランドデザインを描き、その実現を通して社会の発展にさらなる貢献を果たすべく、学术界の方々のご参画を心よりお待ちしております。

No.	年	月	テーマ	講師
1	2018	10	デジタルがもたらす事業構造変革 ～個客価値の視点から考える取引モデルと市場の変革	(株)インテック 中川 郁夫 氏
2	2018	12	データ資本とサービスプラットフォーム ～データの戦略について考える	IBM 山下 克司 氏
3	2019	2	品質を切り口にインターネットの思想・仕組みを語る	(株)インターネットイニシアティブ 山本 功司 氏
4	2019	4	夢の技術！？ 「ブロック・チェーン」最前線	コンセンサス・ベイス(株) 志茂 博 氏
5	2019	6	品質としてのプライバシーとサイバーセキュリティ	情報セキュリティ大学院大学 後藤 厚宏 氏
6	2019	8	CASEという自動車業界に多大な影響を与える環境変化の中で、いかに生き残っていくか	トヨタ自動車(株)コネクティッドカンパニー 山本 昭雄 氏
7	2019	11	周回遅れのデジタルトランスフォーメーション in Japan	東京大学 大学院 情報数理工学系 研究科 江崎 浩 教授
8	2020	2	問題は会議室で起こっているんじゃない 生産現場で起きているんだ！！	シスコシステムズ合同会社 筑瀬 猛 氏
9	2020	6	エクセレントサービスの国際標準化に向けて ～エクセレントサービスの設計に重視すべき4つのポイント	東京大学 原 辰徳 氏
10	2020	9	データ・ドリブン・エコノミー ～ニューコロナ時代のデジタル経営～	東京大学 森川 博之 氏



# 知識共有会 実績

No.	年	月	テーマ	講師
11	2020	12	デジタル社会を支えるデータ流通 ～データ流通におけるデータ品質の課題と取り組み～	データ流通推進協議会 EverySense, Inc. 真野 浩 氏
12	2021	3	データの財化をみんなで考える	東京理科大学 安井 清一 氏
13	2021	6	宅急便サービスを起点とする付加価値の提供	ヤマト運輸株式会社 大河原 克彬 氏
14	2021	7	デジタル庁って何ですか？ ★2021年7月16日（金）17:00-19:00 開催予定	内閣官房情報通信技術総合戦略室 小野寺 好広 氏
15	2021	9	（調整中）	