

## 第105回品質管理シンポジウム(105QCS) 趣旨

### テーマ:顧客価値の創造活動と品質経営力のさらなる強化

—顧客のソリューションを提供し、

顧客価値を最大に向上するビジネスモデルによる、新たな TQM 活動の展開—

近年、企業を取り巻く環境は極めて早く、大きく変化しており、これまで実施してきた、顧客の製品に対するニーズをとらえ、それをいち早く開発する事を得意としてきた日本の企業は、新興国の技術レベル向上により、製品の差別化が困難になり、また価格競争に巻き込まれることにより収益性低下や経営の継続力低下が課題となっています。特に、市場規模が急拡大する国々では、これまで日本で培ってきたビジネスモデルそのままでは成り立たず、これらの国に合ったソリューションへの変革が求められています。

このような状況下においては、これまでの商品の生産・販売を通じた顧客の満足度向上活動だけにこだわらず、新たな顧客価値の創造をめざし、顧客の懐に入り込み、顧客と同じ視点で顧客の問題点解決(ソリューション)をより積極的に提供することにより、付加価値を提供する、いわば「サービスを提供するビジネス」への転換が必要となってきています。

これに対応するため、これまで日本企業も「ビジネスソリューション」という合言葉のもと、顧客満足度を向上する取組みを行ってきましたが、顧客はこれまで製品販売・製造を実施してきた我々企業を、製品の提供者の視点でしか見てきませんでした。この視点では、たとえ顧客と密接な関わりを持ったとしても、顧客が製品を使う範囲での情報入手が主で、顧客がビジネスで本当に困っている情報の詳細を十分に取り込むことが出来ません。

ここでは、これまでの顧客のニーズを取り込んだ商品開発力の強化による顧客満足度向上活動に留まらず、顧客のビジネスに積極的に入り込むことにより、顧客が抱えている真の問題を十分に理解するとともに、その解決のために、企業がこれまで培ってきた技術やスキル・ノウハウそして、それを持った人材を有効活用し、顧客の問題解決を導く事により、顧客価値を創造し、「お客様にはなくてはならない存在」となることにより、お客様が我々を選び続けていただける活動展開を、日本企業のこれから進むべきアプローチ方法の一つとして提案させて頂くとともに、これについて皆さんと一緒に考えていきます。

今回はその第一弾として、顧客へのアプローチ方法のあるべき姿から始まり、顧客価値の発見方法、そして我々企業における従業員のパラダイムシフトにより、これまでの“製品のみを通じた顧客対応という視点”からの脱却、そして重要となる経営トップのリーダーシップ、組織・部門間のサポート体制づくりと顧客価値の実践度の確認指標に至るまでの内容を議論します。



第105回 品質管理シンポジウム 主担当組織委員  
株式会社小松製作所 代表取締役社長 兼 CEO 大橋徹二

**第105回品質管理シンポジウム プログラム（案）**  
**テーマ： 顧客価値の創造活動と品質経営力のさらなる強化**  
**～ 顧客のソリューションを提供し、顧客価値を最大に向上する**  
**ビジネスモデルによる、新たなTQM活動の展開 ～**

開催期日：2017年11月30日（木）～12月2日（土）

会場：オークラアクトシティホテル浜松

月日	時間	科目	講演者（敬称略）
11/30 （木）	19:30～20:50	<特別講演> 「すべては、お客様の幸せを生み出すために」マツダのブランドストーリー（仮題）	金井 誠太 氏 マツダ(株) 代表取締役会長
	20:50～21:00	質疑・応答	
	21:00～22:00	グループ討論メンバー自己紹介	
	22:00～23:00	談話室	
12/1 （金）	8:30～8:50	主催者挨拶	一般財団法人日本科学技術連盟 理事長 佐々木 眞一
	8:50～9:50	<基調講演> 「お客様になくてはならない」存在に！コマツのブランドマネジメント活動（仮題）	大橋 徹二 氏 (株)小松製作所 代表取締役社長(兼)CEO
	9:50～10:00	質疑・応答	
	10:00～10:10	休憩	
	10:10～11:10	<講演1> “ブランドマネジメント”顧客価値創造活動（仮題）	加藤 雄一郎 氏 名古屋工業大学 産学官連携センター 特任教授
	11:10～11:20	質疑・応答	
	11:20～11:30	休憩	
	11:30～12:30	<講演2> ヤマトホールディングスの付加価値創造ビジネス活動（仮題）	山内 雅喜 氏 ヤマトホールディングス(株) 代表取締役社長
	12:30～12:40	質疑・応答	
	12:40～13:30	昼食休憩	
	13:30～14:30	<講演3> 消費者・顧客の立場にたった“よきモノづくりとお客様価値向上活動（仮題）	澤田 道隆 氏 花王(株) 代表取締役 社長執行役員
	14:30～14:40	質疑・応答	
	14:40～14:55	休憩	
	14:55～15:55	<講演4> トヨタの顧客価値創造活動（仮題）	福市 得雄 氏 トヨタ自動車(株) 専務役員
	15:55～16:05	質疑・応答	
	16:05～16:15	グループ討論の主旨説明	大橋 徹二 氏
16:15～18:10	グループ討論（1）		
18:15～19:15	夕食(立食)		
19:20～21:00	グループ討論（2）		
21:00～23:00	談話室（参加自由）		
12/2 （土）	8:30～9:55	グループ討論報告（10分×7班※予備15分）	司会：大橋 徹二 氏 報告：各班リーダー
	9:55～10:10	休憩	
	10:10～11:40	総合討論	
	11:40～11:50	第105回 品質管理シンポジウム まとめ	大橋 徹二 氏
	11:50～12:00	次回（106回）品質管理シンポジウム案内	佐藤 和弘 氏 トヨタ自動車(株) 専務役員 106QCS主担当組織委員
12:00～	昼食・解散		

※テーマおよびプログラムは、変更になる場合があります。

※2017年5月29日現在の情報です。