

第106回品質管理シンポジウム(106QCS) 趣旨

テーマ： お客様第一を追求する新価値創造の強化

- 日本流の強みを活かした新価値創造のさらなる挑戦 -

現在、企業を取り巻く環境が経験のない早さで変化する中で、長年培ってきた日本流の強みを活かした取組みを追求して「お客様になくてはならない魅力ある製品やサービス」を提供し成長を続けている多くの企業があります。

日本企業が培ってきた取組みの特徴は、お客様を第一に考えて、強みを最大に活かした「他では真似できないオンリーワンの技術でモノやサービスの革新」を続ける取組みや、「正確で緻密なモノとシステムを組合せた質の高いサービス」を提供する企業、或いは「日本流の感性を活かしたおもてなしのサービスを人から人へ提供するネットワークを構築する」など、様々なお客様ニーズに応えるために自らの強みを最大化し、「お客様の期待を超える価値」を産むために、自ら進化することで他の追随を許さず、選ばれ続けています。

一方で、人とモノや社会が繋がっていく大きな変化に対応し、お客様の期待を超える価値を創造していくためには、これまでの「高品質なモノづくりやサービスの改善」ととどまらず、変化の中で新たに生まれる潜在的なニーズを適確に捉えた「お客様の使い方からアフターサービスまで考え抜いたもっといいモノと、お客様の困りごとへ応える新たなサービス」をトータルで提供する新価値創造の取組みが一層必要となります。

こうした新たな価値創造は、お客様が感じる変化や生活の困り事を思いやり、ビジネスの課題を適確に理解して、潜在的ニーズの変化に先駆ける「もっといいモノとサービスを俯瞰した新価値を、スピーディーに創出」することが重要であり、日本企業が長年努力してきた「お客様第一」の原点を徹底して追求し、日本人特有の感性と、地道に粘り強く工夫を積み重ねる努力を最大限に活かして、モノとサービスの新価値創造へ全員の知恵を結集することで実現することができます。

この取組みをさらに強化して「世界のお客様の笑顔のために未来を拓く新価値創造」へ勇気と自信を持ち挑戦するアプローチについて皆さんと一緒に考えていきます。

今回はお客様第一の実践をさらに強化して、一人ひとりが知恵と工夫を凝らした新たな価値を創造するために必要となる「守り、継続する強み」と「変えていくこと」を今一度整理し、変化する潜在的な顧客ニーズの把握から、“もっといいモノとサービスの創造”を総力で実践し、この取組みを通じた持続的な企業価値向上を牽引するためのリーダーシップと取組みの在り方について皆さんと一緒に議論します。



第106回品質管理シンポジウム 主担当組織委員
トヨタ自動車(株) カスタマーファースト推進本部長 専務役員 佐藤和弘

第106回品質管理シンポジウム プログラム(予定)

テーマ： お客様第一を追求する新価値創造の強化

- 日本流の強みを活かした新価値創造のさらなる挑戦 -

開催期日：2018年5月31日(木)～6月2日(土)

会場：大磯プリンスホテル(仮)

月日	時間	科目	講演者(敬称略)
5/31 (木)	19:30～20:40	<特別講演> 「素材には社会を本質的に変える力がある」 ～東レの研究・技術開発と実践事例～	日覺 昭廣 氏 東レ株式会社 代表取締役社長
	20:40～21:00	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(自由参加)	
6/1 (金)	8:40～10:10	<基調講演> 「メガトレンドと日本 日本の強みを活かした新価値創造」	川口 盛之助 氏 株式会社 盛之助 代表取締役社長
	10:10～10:50	<講演1> 「お客様の視点に立った “トヨタのアフターサービス”の挑戦」	佐藤 和弘 氏 トヨタ自動車株式会社 専務役員 ※106QCS 主担当組織委員
	10:50～11:00	質疑・応答	
	11:00～11:10	休憩	
	11:10～12:10	<講演2> 「食を通じて社会問題の解決に取り組み、 持続的に成長できる強い企業になる」	寺田 直行 氏 カゴメ株式会社 代表取締役社長
	12:10～12:20	質疑・応答	
	12:20～13:10	昼食休憩	
	13:10～14:10	<講演3> 「お客さまとの協創によるイノベーション」	東原 敏昭 氏 株式会社日立製作所 取締役 代表執行役 執行役社長兼 CEO
	14:10～14:20	質疑・応答	
	14:20～14:30	休憩	
	14:30～15:30	<講演4> 「プリチストンが目指す 真のグローバル企業と人材育成」(仮題)	津谷 正明 氏 株式会社プリチストン 取締役 代表執行役 CEO 兼 取締役会長
	15:30～15:40	質疑・応答	
	15:40～15:50	グループ討論の趣旨説明	佐藤 和弘 氏
	15:50～16:15	休憩・移動	
6/2 (土)	8:30～9:50	グループ討論報告(10分×7班 ※予備10分)	司会:佐藤 和弘 氏 報告:各班リーダー
	9:50～10:05	休憩	
	10:05～11:35	総合討論	佐藤 和弘 氏
	11:35～11:45	第106回品質管理シンポジウム まとめ	
	11:50～11:55	次回(107回)品質管理シンポジウム案内	107QCS 主担当組織委員
	11:55～	昼食・解散	