

# 第113回品質管理シンポジウム —まとめ—

2022年6月4日

猪原正守

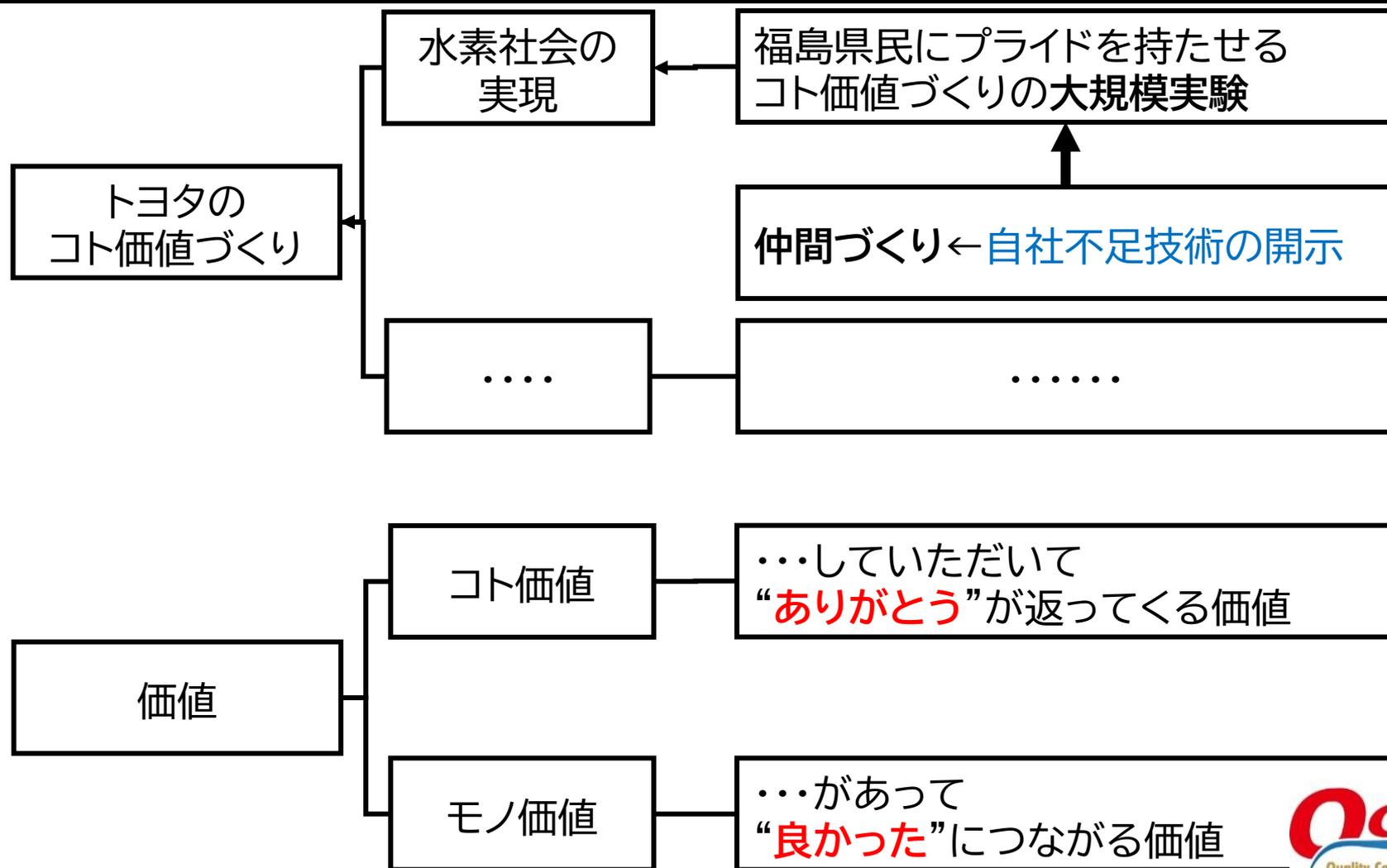
大阪電気通信大学・名誉教授

# 特別講演

トヨタが取り組む 水素・燃料電池技術によるカーボンニュートラル社会への貢献

トヨタ自動車株式会社 トヨタZEVファクトリー

FC事業領域 統括部長 濱村 芳彦 様



## 講演1

富士フイルムビジネスイノベーションの事業転換に向けたDXの取組

富士フイルムビジネスイノベーション株式会社

取締役会長 真茅 久則 様

### 顧客価値創造の源泉は現場にある

- ⇒ イノベーション起点(課題・解決策)は社内を含む顧客現場
- ⇒ AI・IT技術活用による社会を含む顧客課題(データ)の可視化
- ⇒ DX活用によるソリューション・イノベーション

事例1 AI, IT技術活用によるお客様業務プロセスの变革

事例2 データ起点のソリューション提供によるお客様の業務DX化の実現

事例3 自由な働き方と新たなコミュニケーション体験の創出

事例4 オープンイノベーションによる新規事業創出の加速

- ◆ 設計・製造・販売サービスの個別データベースの統合化を活かすためには、
    - データベースから出力される情報の意味を読み取る能力
    - その情報に基づいて考える能力
    - それらの結果に基づいて行動できる能力
- のある人材の育成

## 講演2

# 持続的成長を目指すカタラー一流品質経営 ～顧客価値を創造・獲得できる組織能力の育成～

株式会社カタラー

代表取締役社長 砂川 博明治 様

- I. 問題を起こさない標準づくり・・・現場に知恵・改善の仕組化・システム化
  - 製造現場における作業要領書の「質」向上プロジェクト
  - 事務・技術系職場におけるWISDOM
- II. 問題を再発させない仕組みづくり
  - 「“なぜ最初から”恒久対策できなかったのか」の視点による改善に基づく仕組みづくりが生み出す未然防止体質の醸成
  - あるゆるモノと情報の整流化
- III. 顧客価値創造・組織能力育成
  1. 監査改良報告会(1回/月)における成功要因の明確化 & 水平展開(知の共有・利活用)
  2. 「バックカスティング」に立脚した方針管理の推進
  3. 機能横断活動による経営トップのリーダーシップ力の育成
  4. 自工程完結(JKK)を基盤としたTQM活動の実践
  5. 愚直な改善を通じた業務・仕組みのDX化による人と組織の成長

講演3  
ESG視点でのよきモノづくり～現場起点の顧客価値創造～  
花王株式会社  
代表取締役 社長執行役 長谷部 佳宏 様

顧客価値創造に込め続ける独自のモノづくり技術の創造  
顧客・社会の未解決課題に対する永続的なチャレンジ  
⇒ 経営トップのゆるぎない支援  
⇒ 相反特性を同時成立させる技術の創造

事例1 ニーズ(美と使いやすさ)の相反性を成立させるヘヤカラー技術の創造

事例2 Positive Recycle:高耐久アスファルト舗装技術

超持続耐久道路 Vs ゴミの出にくい日常生活

事例3 Mosquito Cancellor:完全忌避をめざした皮膚に着陸させない技術

蚊が耐性を獲得しにくい忌避剤 Vs 毎日塗り続けられる忌避剤

事例4 ESGよきモノづくり

- ◆ 「相反する社会課題(“**ありがとう**”につながる課題)の解決」を実現するためには、
  - それぞれの課題を解決するために必要な技術の見える化
  - 自社に不足している技術の見える化と開示
- によるパートナーとの協創事業

## 講演4

お客様要求品質第一に徹する耀き疾走する仲間達との再生物語  
ダイヤモンドエレクトリックHD株式会社  
代表取締役社長・CEO 小野 有理 様

組織再生のキーワードは「ゆるぎない品質保証体制の構築・運用」

事例1 「お客様要求(お客様と約束した規格)品質第一」に徹する**こころの共有**

- 「あなたの業務・仕事はお客様(後工程)の要求に合致していますか？」
- 「品質を維持し続ける」⇒顧客との信頼関係確立⇒後は、すべて結果  
✓ 顧客品質関連賞の受賞

事例2 One Teamに対するCEOの**思いの浸透**

- CEOの現場・現物・現実で伝授
- 超人的な頻度のトップ自身の現場(個社・工場)疾走と**コミュニケーション**

事例3 現場力創生の起点は**人を大切にすり経営トップの姿勢**

- 人を大切にする経営の実を践
- 技術力・技能力・愚直な維持・改善に対する社員の士気尊重

## 総合討論において議論していただいたこと

1. コト価値に対する仮説を生成できる現場力の育成・強化
2. 顧客・自社の生産性を向上させるためのDX化を前提とした業務プロセスのスピードアップ  
暗黙知の標準化・ルーティン化による思考の抜け・落ち未然防止できる現場力の育成・強化
3. コト価値実現のためのコラボレーション  
必要技術の見える化、気密性、オープン性、利益(価値)獲得)を実現できる現場力の育成・強化

# まとめ

モノ価値は「ハードの価値」、コト価値は「ソフトの価値」や「サービスの価値」という分類ではなく、価値には、下記の分類が考えられる。特に、コト価値は“ありがとう”の言葉が返ってくる価値と認識できる。

