

開催期日

2011年6月2日(木)～4日(土)

会場

箱根ホテル小涌園

# 成熟経済社会の品質経営 — ホンモノづくり —

最新情報はこちらをクリック!!

品質管理シンポジウム

検索

主催：財団法人 日本科学技術連盟

後援：日本経済新聞社

社団法人 日本自動車部品工業会

社団法人 日本品質管理学会

※後援団体には現在依頼中

## 特別講演

科学技術立国の将来に  
向けて今すべきこと

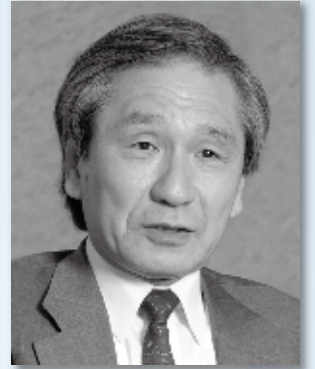
東京大学大学院  
工学系研究科 研究科長  
北森 武彦 氏



## 基調講演

ホンモノづくり経営  
～成熟経済社会における  
顧客価値提供マネジメント～

東京大学大学院 特任教授  
飯塚 悦功 氏



## 講演1

ホンモノの企業・  
社会システムを共創する  
IBM

日本アイ・ビー・エム(株)  
執行役員 (開発製造担当)  
久世 和資 氏



## 講演2

Honda二輪車における  
商品開発へのこだわり

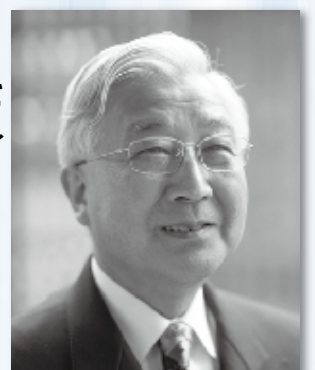
(株)本田技術研究所  
企画室2BL  
シニアマネージャー (開発品質担当)  
向井 正人 氏



## 講演3

世界の人々に希望と喜びを  
～義肢づくりにかける思い～

中村ブレイス(株)  
代表取締役社長  
中村 俊郎 氏



## 趣旨



**飯塚 悦功 氏**

東京大学大学院  
特任教授

第92回品質管理シンポジウム  
主担当組織委員

工業製品の大衆化による経済高度成長期に、日本は品質を競争優位要因として希有な経済的成功を収め、「品質立国日本」と呼ばれた。それが可能であったのは、時代が品質を求めていたからであり、また日本人が有していた精神構造が、時代の要請に合致していたからである。時代が移り、成熟経済社会を迎えたいま、時代は広く深い意味での品質を求めている。現代は「新・品質の時代」にあり、時代に適合した品質経営が望まれる。

成熟経済社会における事業成功要因は、顧客価値の追及能力、情報技術・物流技術の進展を基礎とする経営インフラ充実への対応能力、変化への対応能力、ストック型ソフト経営リソースの充実度などにある。また、現代品質経営においては、的確な戦略経営、製品企画能力、トラブル予測・評価能力、ソフトウェア開発力、技術者の能力などの向上が必要である。

成熟経済社会の変化は速く、経営においては、事業環境の変化に応じた品質経営が求められ、そのためにも競争優位の視点での品質マネジメントシステムの構築・運営が重要である。変化の時代には、既存のモデルに無節操に適合するのではなく、社会・市場ニーズ、

製品に対するニーズ、内部リソースの分析に基づき、自らが有すべき能力像を明確にし、重点を置くべき品質マネジメントシステム要素を明らかにして、それにふさわしいシステムを自律的に構築し運営すべきである。

こうした運営が望まれる。成熟経済社会の品質経営において、顧客に提供する製品・サービスは「ホンモノ」でなければならない。成熟経済社会の製品・サービスは、真のニーズ、潜在ニーズ、正しいニーズを満たすホンモノであり、また超一流の技術による考慮の行き届いたホンモノであり、さらに一流の人が一流のプロセスで心を込めて作り上げたホンモノでなければ通用しない。

この意味での「ホンモノづくり」に必要な行動原理は、①顧客志向・顧客中心、②システム志向・プロセス重視、③ひと中心、④自己変革であろう。①～③は品質立国日本を支えた高度成長期の品質マネジメントの行動原理と表面的には同じだが、その意味するところは広くまた深くもなっている。④は成熟経済社会の顧客価値提供マネジメントにおいて、ますますその重要性が増している。

本シンポジウムにおいては、「ホンモノ」をキーワードにして、成熟経済社会における品質経営のあり方について考察を深めたい。

## 本シンポジウムの 特長

- ① 今後の日本の品質管理の指針を示します。
- ② 質疑応答の時間を設け、日本を代表するゲストスピーカーから深掘した話を聞くことができます。
- ③ 「談話室」「グループ討論」「立食パーティー」など参加者が交流できる場を数多くご用意しています。

## プログラム

開催期日：2011年6月2日(木)～4日(土)

会場：箱根ホテル小涌園

月日	時間	科目	講演者
6/2 (木)	17:00～19:00	受付・夕食	
	19:30～21:00	<b>特別講演</b> 科学技術立国の将来に向けて今すべきこと	北森 武彦氏 東京大学大学院 工学系研究科 研究科長
	21:00～22:00	グループ討論メンバー自己紹介(若葉他会議室)	
	22:00～23:00	談話室(富士の間、参加自由)	
6/3 (金)	8:30～8:40	主催者挨拶	(財)日本科学技術連盟 役員
	8:40～9:40	<b>基調講演</b> ホンモノづくり経営 ～成熟経済社会における顧客価値提供マネジメント～	飯塚 悦功氏 東京大学大学院 特任教授 ※92QCS主担当組織委員
	9:40～10:30	<b>講演1</b> ホンモノの企業・社会システムを共創するIBM	久世 和資氏 日本アイ・ビー・エム(株) 執行役員(開発製造担当)
	10:30～10:50	質疑・応答	
	10:50～11:10	休憩	
	11:10～12:00	<b>講演2</b> Honda二輪車における商品開発へのこだわり	向井 正人氏 (株)本田技術研究所 企画室2BL シニアマネージャー (開発品質担当)
	12:00～12:20	質疑・応答	
	12:20～13:10	昼食・休憩	
	13:10～14:00	<b>講演3</b> 世界の人々に希望と喜びを～義肢づくりにかける思い～	中村 俊郎氏 中村ブレイス(株) 代表取締役社長
	14:00～14:20	質疑・応答	
	14:20～14:35	グループ討論の論点説明、会場移動	
14:35～17:50	グループ討論(1)		
18:00～19:00	夕食(立食)		
19:10～21:00	グループ討論(2)		
21:00～23:00	談話室(富士の間、参加自由)		
6/4 (土)	8:30～9:55	グループ討論の報告(10分×7班+予備15分)	司会：飯塚 悦功氏 報告：各班リーダー
	9:55～10:10	休憩	
	10:10～11:30	総合討論	
	11:30～11:40	第92回品質管理シンポジウム まとめ	飯塚 悦功氏
	11:40～11:50	次回(93回)品質管理シンポジウム案内	宮村 鐵夫氏 中央大学 教授 ※93QCS主担当組織委員

※テーマおよびプログラムは、変更になる場合があります。



## 品質管理シンポジウム賛助会員会社

(日科技連賛助会員とは異なります)

※2011年2月1日現在

- |                   |                     |                |                 |                  |
|-------------------|---------------------|----------------|-----------------|------------------|
| 1 アイシン・エイ・ダブリュ(株) | 13 コニカミノルタ          | 23 (株)ジェイテクト   | 35 長津工業(株)      | 47 前田建設工業(株)     |
| 2 アイシン精機(株)       | ビジネステクノロジー(株)       | 24 清水建設(株)     | (株)日科技連出版社      | 48 (株)前田製作所      |
| 3 (株)アドヴィックス      | 14 コニカミノルタ          | 25 JUKI(株)     | 37 日産自動車(株)     | 49 マツダ(株)        |
| 4 (株)IH           | ホールディングス(株)         | 26 積水化学工業(株)   | 38 日産車体(株)      | 50 三島食品(株)       |
| 5 NECトーキン(株)      | 15 (株)小松製作所         | 27 ダイヤモンド電機(株) | 39 日本電気(株)      | 51 (株)村田製作所      |
| 6 大塚化学(株)         | 16 コマツユーティリティ(株)    | 28 (株)竹中工務店    | 40 (株)日本科学技術研修所 | 52 (株)メイド        |
| 7 オムロン(株)         | 17 サンデン(株)          | 29 (株)千代田グラビヤ  | 41 パナソニック(株)    | 53 (株)安川電機       |
| 8 鹿島建設(株)         | 18 サンデンシステム         | 30 (株)デンソー     | 42 日野自動車(株)     | 54 ヤマハリビングテック(株) |
| 9 関西電力(株)         | エンジニアリング(株)         | 31 東京電力(株)     | 43 富士ゼロックス(株)   | 55 (株)ユニバース      |
| 10 キヤノン電子(株)      | 19 サンデン物流(株)        | 32 東北リコー(株)    | 44 富士電機システムズ(株) | 56 (株)リコー        |
| 11 (株)ケイ・シー・シー    | 20 サンワテック(株)        | 33 トヨタ自動車(株)   | 45 フジミエ研(株)     | 57 リコーエレメックス(株)  |
| 12 コーセル(株)        | 21 (株)ジーシー          | 34 (株)豊田自動織機   | 46 ベンテる(株)      | 58 リコーロジスティクス(株) |
|                   | 22 (株)ジーシーデンタルプロダクツ |                |                 |                  |

## グループ討論

## テーマ・趣旨・論点

第1班

### ホンモノ像：ホンモノのニーズ ～顧客の真の満足とは～

■リーダー：中條 武志(中央大学 理工学部 経営システム工学科 教授) ■リーダー：斉藤 忠(岡谷電機産業(株) 経営企画室 室長)

**趣旨** 顧客に喜んで買ってもらえる、利用してもらえる商品を提供するためには、顧客の真のニーズをつかむことが大切である。しかし、多様化し、変化が速い成熟社会では、多大な努力の末に開発した商品が思うように売れない、顧客の真の満足につながっていないと感じられることが少なくない。多様さや変化に惑わされることがなく、顧客の「ホンモノのニーズ」をつかまえた商品開発を行うことが求められている。ホンモノのニーズとは何か。ホンモノのニーズをつかまえるための仕組みはどうあるべきかについて議論する。

**論点** ①顧客のどのようなニーズに応えようとしたのかという点から、成功した商品と成功しなかった商品を比較すると何が違うのか。  
②ホンモノのニーズ、それを満たすことが顧客の真の満足につながるニーズとは何か。  
③顧客に聞くだけでは分からない、顧客自身も認識していないようなホンモノのニーズをつかまえるための仕組みはどうあるべきか。

第2班

### ホンモノ像：ホンモノの技術 ～“さすが○○○○、そこまでやるか○○○○”といわれるホンモノの技術とは～

■リーダー：猪原 正守(大阪電気通信大学 情報通信工学部 情報工学科 教授) ■リーダー：市原 直人(日本電気(株) 品質保証部 部長)

**趣旨** 企業の持続的成長を維持し続けるためには、顧客ニーズに合致した製品・サービスをタイムリーに提供し続ける必要がある。これまでは、「顧客ニーズ」を反映した製品・サービスを「安く」「早く」提供することに力が置かれ、新製品開発においてニーズ実現型の設計思想が主流をなしてきた。しかし、成熟経済社会におけるグローバル競争時代において、顧客ニーズに合致する機能/性能、有用性、信頼性・安全性・保水性、環境性、経済性等を満たす製品・サービスの実現を志向した技術競争思想から、「さすが○○○○、そこまでやるか○○○○」と言われる、深化され納得性のあるホンモノの技術によるホンモノづくり競争へと、技術競争思想の転換が要求されている。このグループでは、このような視点から、右記の3点について、参加者の企業における実態にもとづいて、ホンモノの技術について議論したい。

**論点** ①“さすが○○○○、そこまでやるか○○○○”といわれるホンモノの技術とは何か。  
②ホンモノの技術を獲得するための参加企業における着眼点と課題は何か。  
③その課題を解決するための参加企業における取組みは何か。また、取組みはどのようにあるべきか。

第3班

### ホンモノ像：ホンモノのひと ～心を込めてホンモノづくりができる“ひと”づくり～

■リーダー：鈴木 和幸(電気通信大学 電子情報学科 経営システム工学 教授) ■リーダー：藤井 暢純(サンデン(株) STQM本部 本部長)

**趣旨** 組織には、①固有技術、②マネジメント技術、③ひと(人材)の三要素が必須である。第3班は、③の“ひと”に焦点をあてる。真剣で、意欲があり、考える力を持ち、変化に対応し、創意工夫を重ね、問題を発見・解決し、新たな価値を生み出す、そして組織において主体的に取り組み誠実な“ひと”である。一方、グローバル化が進み、また、終身雇用が常識であった時代から、非正規社員が増加した今日、“全員参加”“ホンモノのひと”とは、をあらたに討議したい。また、“ホンモノのひと”の育成、並びに社会・教育のインフラの役割を検討する。

**論点** ①ホンモノのひと(組織を含む)、その心のあり方とは……あるべき組織文化・リーダーの役割・グローバル人材の育成をふくむ。  
②①のための人づくりの教育、仕組み作り、継承する組織・文化づくりとは……終身雇用が常識であった時代から、非正規社員が増加した今日での工夫を含む。  
③①を支えるインフラ、社会・教育界の果たすべき役割は、……文科省初等中等教育で目指す“生きる力(世の中の変化に対処する問題発見力・解決力)”の実現への検討を含む。

第4班

### ホンモノづくりの行動原理：顧客志向・顧客中心 ～顧客視点に立った顧客価値創造とは～

■リーダー：西 敏明(岡山商科大学 経済学部 経済学科 教授) ■リーダー：道添 順一(株)ニチレイプロサーブ 経営監査サポート部 部長)

**趣旨** ホンモノづくりの行動原理のひとつとして、「顧客志向・顧客中心」視点とホンモノづくりとの関係性を整理したい。どのような方法論を適用することにより顧客の期待やニーズをつかむことができ、商品・サービスに込めた価値に対して、顧客から高い評価が得られるか。そのために顧客価値創造をどのような方法で実現していくのか。さらに顧客の視点に立ってその方法を実践していくために、どのようにすればよいかについて議論したい。

**論点** ①顧客志向・顧客中心の行動原理のコアにはどのようなものがあり、またどのように具現化するべきか。  
②顧客価値創造の実現のために阻害となっている要因は何か。  
③顧客ニーズに対する鋭い感受性を持つためには、どのような要件が必要か。

第5班

### ホンモノづくりの行動原理：システム志向・プロセス重視 ～目的を合理的に達成するために！～

■リーダー：石津 昌平(青山学院大学 理工学部 経営システム工学科 教授) ■リーダー：古谷 健夫(トヨタ自動車(株) TQM推進部 主査)

**趣旨** 第5班では、目的を合理的に達成するために目的を手段に展開して要因系を管理するシステム志向・プロセス重視の考え方に着目し、これからの成熟経済社会で生き残るための品質経営におけるホンモノづくりの行動原理のあり方を検討する。ホンモノづくりに関して現実の企業活動で直面する問題点を取り上げ、ホンモノづくりに成功している先進事例を分析し、成熟経済社会をまっとうに生きていくためのホンモノづくりのための行動原理のあり方を提言する。

**論点** ①システム志向・プロセス重視の視点から現在直面している問題点は何か。  
②ホンモノづくりに成功していると考えられる事例にはどんなものがあるか。  
③成熟経済社会におけるシステム志向・プロセス重視の考え方はどのようなものか。

第6班

### ホンモノづくりの行動原理：ひと中心 ～“ひと”に内在する能力を引き出すマネジメント～

■リーダー：大藤 正(玉川大学 経営学部 国際経営学科 教授) ■リーダー：尾畑 義雄(関西電力(株) 企画品質管理グループ チーフマネージャー)

**趣旨** “ひと”に内在する能力を引き出すことは、ホンモノづくりができる組織の重要な要件の一つだと考えられる。そこで第6班では、このような組織のマネジメントスタイルについて個の自主的成長と組織の成長の2つの側面から議論することにより、持続可能な成長を目指す企業の価値創出や知の創造のマネジメントを明らかにする。

**論点** ①個の自主的成長を引き出すマネジメントとは。  
②組織を成長させるマネジメント(マインドの醸成と育成など)とは。  
③ホンモノ志向する人(ひと)の行動原理とは。

第7班

### ホンモノづくりの行動原理：自己変革 ～急激な経営環境変化への適応～

■リーダー：山田 秀(筑波大学 大学院 ビジネス科学研究科 教授) ■リーダー：新倉 健一(前田建設工業(株) 総合企画部 経営企画グループ マネージャー)

**趣旨** 組織が成熟期を迎え将来への持続的成長を果すためには、変化する経営環境に適応すること、すなわち“自己変革”が必要不可欠である。自己変革を実現するためには、ホンモノづくりのためのあるべき姿を明確にして、組織の自己評価を行い、あるべき姿と現状のギャップを埋める必要がある。第7班では、ホンモノづくりに向けた自己変革について、変化への対応に向けた問題点や要因、自己組織に向けた組織の評価、自己変革実行のプロセスなどについて議論する。

**論点** ①変化が激しい経営環境に適応できないのはなぜかについて、問題点、要因を議論する。  
②①の問題点、要因などをともに、自己変革にむけて、あるべき姿と現状のギャップを評価する方法、プロセスについて議論する。  
③②のギャップを埋めるための阻害要因、実践のプロセスについて議論する。

# 品質管理シンポジウム組織委員会

(五十音順、敬称略) ※◎は第92回品質管理シンポジウム主担当組織委員

- ◎飯塚 悦功 (東京大学大学院 特任教授) 岩崎 日出男 (近畿大学 教授)  
 大久保 尚武 (積水化学工業(株) 代表取締役会長) 酒巻 久 (キヤノン電子(株) 代表取締役社長)  
 宮村 鐵夫 (中央大学 教授) 山内 康仁 (アイシン精機(株) 取締役副会長)

## 参加要領

- 開催日時 : 2011年6月2日(木) 19:30~6月4日(土) 12:00 (6月2日受付開始17:00~、夕食18:00~)
- 会場 : 箱根ホテル小涌園「コンベンションパレス・蓬莱の間」  
 〒250-0407 神奈川県足柄下郡箱根町二ノ平  
 TEL. 0460-82-4111 FAX. 0460-82-4137
- 参加対象 : 企業の役員、上級管理職の方々
- 参加費 : ○一般 105,000円/1名(消費税込み)  
 ○本シンポジウム賛助会員会社 1名無料、2人目から42,000円/1名(消費税込み)  
 ※食事代(6月2日夕、6月3日3食、6月4日朝・昼)は日科技連が負担いたします。尚、宿泊費、交通費はご負担ください。  
 ※JR小田原駅をご利用頂く参加者の方は開催地までのバス送迎サービス(時間帯限定)をいたします。
- 申込方法 : 下記の参加申込書に必要事項をご記入の上、郵送・FAXで下記宛お申し込みください。第1次〆切を4月22日(金)とさせていただきます。  
 (財)日本科学技術連盟 教育推進部 第一課 品質管理シンポジウム担当  
 〒166-0003 東京都杉並区高円寺南1-2-1 TEL:03-5378-1213 FAX:03-5378-9842 E-mail:tqmsemi@juse.or.jp

## 第92回 品質管理シンポジウム 参加申込書

※太い野線内は必ずご記入ください。(参加者名簿は下記内容をもとに作成しますので正確にご記入ください。)

ふりがな 参加者名		会社名	
所属		役職	
所在地	〒		
E-mail	↑		

※GDの事前討論のためにメーリングリストを設置いたしますので、大文字、小文字、-(ハイフン)、\_(アンダーバー)などの区別を明確にご記入ください。

●希望するGD班に ○ をつけてください。

<b>第1希望</b>	1班	2班	3班	4班	5班	6班	7班	<b>第2希望</b>	1班	2班	3班	4班	5班	6班	7班
-------------	----	----	----	----	----	----	----	-------------	----	----	----	----	----	----	----

※第2希望も必ずご記入ください。ご記入がない場合、ご希望のGD班に編成されない可能性があります。

●開催期間中のご予定 (下記 1~5 の全ての事項にご記入ください)

**1** 宿泊について  シングル希望(32,000円/2泊(消費税・サ込)) ※「シングル希望」「2人部屋でよい」のいずれかに印がない場合は、事務局で決めさせていただきます。 **2** 喫煙は  する  しない  
 2人部屋でよい(18,000円/2泊(消費税・サ込))

<b>3</b> 2011年6月2日(木)【前日】	<b>4</b> 2011年6月3日(金)	<b>5</b> 2011年6月4日(土)
① <input type="checkbox"/> 時頃ホテルに到着の予定	① 朝食は <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	① 朝食は <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要
② 夕食は <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	② 昼食は <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	② 昼食は <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要
	③ 夕食は <input type="checkbox"/> 要 <input type="checkbox"/> 不要	

●連絡担当者 (お申込受付後「関係資料」をお送りする方)

会社名		事業所名		TEL	
担当部課・役職名		担当者名		FAX	
所在地	〒				
参加費	一般:	105,000円(消費税込) / 1名 ×	名 =	円	
	シンポジウム 賛助会員会社:	1名無料、2人目から42,000円(消費税込) / 1名 ×	名 =	円	

※1社での参加が2名以上の場合は、お手数ですが当紙をコピーしてご記入ください。

※参加申込書を電子データでご希望の方は、品質管理シンポジウム担当までご連絡ください。

※シンポジウム賛助会員とは日科技連賛助会員とは異なりますのでご注意ください。

(財)日本科学技術連盟 品質管理シンポジウム担当 行 FAX:03-5378-9842 E-mail:tqmsemi@juse.or.jp