



# JSQC ニュース

No.240

発行 社団法人 日本品質管理学会

東京都杉並区高円寺南1-2-1 (財)日本科学技術連盟東高円寺ビル内

電話.03(5378)1506 FAX.03(5378)1507

ホームページ:www.jsqc.org/

## CONTENTS

- 1-トピックス JIS Z 9920・「苦情対応マネジメントシステムの指針」制定の経緯と特徴
- 2-私の提言「医療から学ぶ総合的質経営」の意味 / 第83回中部講演会ルポ
- 3-ルポルタージュ 第10回ヤングサマールポ / 第286回本部事業所見学会ルポ / 10月入会者紹介
- 4-各賞表彰 / 第32年度役員体制決まる / 第32年度役員役割分担表 / デミング賞

## 『JIS Z 9920・「苦情対応マネジメントシステムの指針」制定の経緯と特徴』

(社)消費者関連専門家会議 専務理事 小田 稔

(社)消費者関連専門家会議(通称: ACAP/エイキャップ)は、企業のお客さま相談室等消費者対応部門の責任者で構成されている、内閣府認可の公益法人で、食品から金融サービス等まで消費者と直接接点のある殆どの業種に渡り、10月18日現在、449社、540名の正会員を擁しております。(創立1980年10月16日)

今号では、当会がその原案づくりに深く関与したJIS Z 9920(以下、「苦情対応JIS」と略す)の制定の経緯とその特徴について報告いたします。

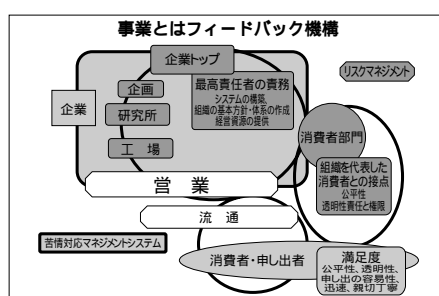
### 1. 制定の経緯

#### 1.1 ISO・COPOLCOの動向

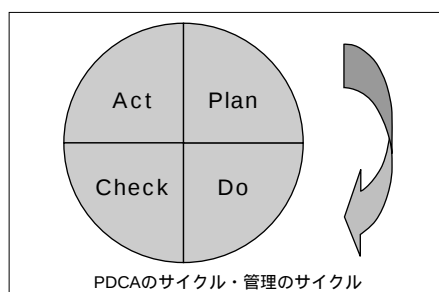
1978年、ISOにCOPOLCO(消費者政策委員会)が設置され、1995年COPOLCO会議の「地球市場における消費者保護に関するワーキンググループ」で、『苦情処理を含む活動についての特定文書化を行う』等の決議がなされた。1997年COPOLCO総会で、オーストラリアが①苦情処理②行動規範③裁判外紛争処理システムの三課題を提案した。1999年、COPOLCO会議で、まず「苦情処理」がISOに提案された。因みに、この段階で苦情処理に関する国家規格を持っていたのは、オーストラリアの他はイギリス。

#### 1.2 日本の対応

上記のような形で、苦情処理の国



際規格化がスタートしたのを受けて、我が国でも国内規格を至急制定し、それをもってISOの国際規格化の場で提案し、対等の立場で審議に参画する必要があった。当時の通産省工業技術院から委託を受けて、(財)日本規格協会内に「消費者保護の国際標準化/苦情処理検討委員会(委員長・松本恒雄・一ツ橋大学教授)」が設置された。同委員会は、委員18名のうち15名が当会理事長、専務理事をはじめ、各業種を代表する当会会員で構成された。2000年2月、同委員会の最終委員会で日本工業規格案として策定され、パブリックコメントを収集し、同年10月20日、通産大臣により告示され制定された。



### 2. その特徴～「マネジメントシステム」という考え方

規格化に際して、まず、従来の「苦情処理」という概念から、「苦情対応」という概念へ、そして苦情対応は「消費者対応の一環である」という位置付け(再定義)を行った。

消費者から寄せられる苦情は、消費者対応部門が「現場で処理して一件落着」ではなく、「貴重な情報として経営に反映し、企業のフィードバック機能をもって消費者に還流していく」という考え方である。

これは、近年、企業経営において、消費者から寄せられる数多くの情報の中に、企業が発展・拡大していく上で貴重で価値のある情報が多く含まれており、また、消費者対応を誤ると消費者の信頼を失い、企業に大きなダメージを与えるということに経営層が気付き、消費者対応を円滑に運営していく重要さが理解されてきたものである。

「苦情対応JIS」は、上述した消費者対応部門をめぐる大きな流れの中で、「苦情対応」を人事管理、品質管理や環境管理などの経営管理システムの一つとして位置付けた上で規格化した。従って、システム全体はPDCAサイクルによって管理されることは言うまでもない。

更には、このように苦情対応を経営管理の一つに格上げすることによって、企業の最高責任者(経営層)の苦情対応に対する責務を、より明確にしたものである。

## ● 私 の 提 言 ●

## 「医療から学ぶ総合的質経営」の意味

練馬総合病院 理事長・院長 飯田 修平



社会は閉塞感に包まれている。品質管理の世界でも同様である。TQMの体系化の遅れに起因すると思う。自問自答を提言に換えたい。

**問：なぜ、私が品質管理学会の役員の重責を担うことになったのか。**

これは、運命のいたずらであるが、私自身はそれほど驚いてはいない。12年前に、これと同様の経験している。すなわち、勤務医の私が、青天の霹靂といえる状況で経営の責を担うことになった。私的な繰り言ではない。

“品質管理”の問題の本質がここにあると考える。

**回答1：「医療から学ぶ総合的質経営 医療の質向上活動（Medical Quality Improvement：MQI）の実践」である（品質月間テキスト312）**

大それた題名という知人の意見もある。

医療は特殊ではないが、極めて複雑で、非定型的業務・変更管理が多く、多職種・多部署の職員が交代勤務をし、社会主義的な規制（制度）に縛られ、個人の能力や努力に負っている部分が多く、組織管理が困難な分野である。しかし、組織管理の観点からは、他の産業と同様の部分の方が多い。

医療へのTQMの展開は困難である。

反語的表現であるが、だからこそ、医療に品質管理の考え方が有効であり、医療でTQMが展開できれば、その方法は一般化できると考える。

**回答2：非製造業および非製造部門への品質管理の展開が困難であり、かつ、十分ではないと認識していることの現れである。**

“品質”を品（ひん）のない“質”と呼ぼうという議論にも現れている。この議論の本質は、製造業あるいは製造部門で発展・展開した品質管理の方法や成果が、組織管理・組織運営には有効に役立てられていないことにある。品質問題の原因は、“もの”の質にあるのではない。“組織管理”の質が、“もの”や“こと”の質として露呈しているにすぎない。すなわち、品質管理は、“もの”の管理には成果を達成したが、組織管理には種々の問題を残している。

TQC・TQMというが、総合的質経営（TQM）が学問的にも、実務的にも体系化されていないことに問題がある。学会として体系化の活動が必要である。

第83回中部  
講演会ルガ浪花に学ぶ21世紀の  
ものづくり戦略

第83回（中部支部39回）講演会が、7月31日（水）に名古屋国際会議場にて開催された。「浪花に学ぶ21世紀のものづくり戦略」というテーマで下記の講演が行われ、141名の参加者が熱心に聴講し、活発な質疑応答がなされた。

## 【講演1】「ATACについて」

（財）ATAC副会長、（株）ナード研究所会長 荒川 守正氏  
ATAC（Advanced Technologist Action Center）は、大阪科学技術開発センターの創立30周年記念事業の一つとして、民間企業の技術系OBや事業経営者、管理者OBによる中堅・中小企業の経営課題解決への支援・協力と企業退職後の高齢者の新たな生きがいの創生を目的に設立されたコンサルタント集団である。ATACは発足11年目を迎え、当初は指導依頼が少なく苦労されたが、徐々にその成果が認められ少数精鋭の人数ながら現在では、経

営から製品開発、生産改善など多岐・多数の指導を実施され、指導企業から大変高い評価を得ておられるなど、今後一層進んでいく高齢化社会が対応すべき方向性を示唆された。

## 【講演2】「ものづくり日本の再生と地域活性化」

日本ものづくり・人づくり革新機構 理事長

（株）デンソー 会長 高橋 朗氏

マネジメント力の衰退や品質意識の希薄化に対する危機感から設立された「日本ものづくり・人づくり革新機構（JOQI）」の目的は、経営者に判り易い「日本型経営モデル」の再構築であることを紹介したうえで、JOQIが目指す中小企業経営革新の支援や地域クラスター産学官連携システムの現段階でのイメージなどを説明された。一方、ものづくり経営者に対しては、現地現物主義による創造活動の強化や「日本型愚直経営」への回帰など、現代のものづくり企業が進むべき方向性を示唆された。参加者からは、経済全体を俯瞰した視点からの提言に対し、「大変参考になった。具体化が進んだ時点で再度聞きたい。」といった声が多く聞かれた。

竹田秀人（愛三工業）

## 第10回 ヤング・サマー・ セミナー

## 第10回ヤング・サマー・ セミナー

去る8月30日から31日にかけて、第10回ヤング・サマー・セミナーが横川パイオニクス(株)のご厚意により同社研修センターにおいて開催された。参加者は原則として35才以下の正会員・準会員で構成され、区切りの10回目を迎えた今年は企業から4名、学生31名、大学教員5名の計40名が参加し、2日にわたって講演と研究発表・討論が行われた。

初日の講演は、まず「顧客主導型経営実現へ向けての取り組み」という演題で日立製作所の加藤二郎氏に行ってもらった。次に「ピジターから見た諸外国における品質管理の動向」という演題で東京理科大学の山田秀氏にご講演いただいた。参加者は各氏からの熱の入った講演に聞き入り、活発な質疑応答が行われた。研究発表・討論は、東京理科大学の西浦淳君が「トラブル情報の収集・解析シ

ステムにおけるインシデントの記述の検討」という題目で発表を行った。

夜には懇親会が行われた。参加者の親睦を深めるとともに、研究内容に関する議論がなされ、非常に充実した時間を過ごした。

翌日は、引き続き研究発表・討論が行われた。まず「不具合に関する設計知識の活用に関する研究」という題目で筆者が、次に「テキストマイニングによるユーザーニーズの変化についての調査」という題目で明治大学の荒木健太郎君、「顧客の構造を考慮した満足度の調査方法に関する研究」という題目で早稲田大学の山宮亮太君、最後に「管理図の研究」という題目で名古屋工業大学の西雪信太郎君が発表を行った。それぞれ限られた時間の中で様々な視点から活発な質疑応答が行われた。講演は、「顧客満足度データの解析」という演題で東京情報大学の内田治氏に行ってもらった。参加者は講演に熱心に耳を傾け、最後まで活発な質疑応答が行われた。

本セミナーは今後の品質管理界を担う次代の若手の研鑽、親睦に大きな役割を果たすものである。次回以降も多くの企業や学術機関の若手の参加を期待したい。

藤井 聡(東京大学)

## 第286回本部 事業所見学会 ルポ

## 東京湾アクアライン 環境への取り組み

9月20日、東京湾アクアラインの見学会が13名の参加を得て開催された。当日はJR川崎駅に集合し、道路公団のバスで神奈川県川崎と千葉県木更津を結ぶアクアラインに向かった。車内で「アクアライン開通後の環境保全へのとりくみ」の冊子の配布を受け、土木の最先端技術を結晶した建設当時のビデオを見ながら、直下13.9m、海面下60m、延長10kmの海底トンネルをくぐって東京湾の真中に浮かぶ人工島「海ほたる」に着いた。海ほたるからは横浜、川崎、東京、千葉の方向のかなり遠くに超大型タンカー他数え切れない数の船舶が悠々と航海しているのが遠望される。東京湾に沿って横須賀・横浜から君津までのビル群や大工場群が遠くに霞んで見える。かすみが見るとディズニーランドも見えそうである。日本の経済活動のど

真ん中にいることを感じる。ただ、そのわりにはラインの交通量が少ないことが気掛かりである。人工島に多くの観光客がいて、老人施設の車椅子の人達が看護師に付き添われて、明るい顔で記念撮影をしている観光施設でもある。海ほたるの展示室で、橋とトンネルの構造や工法を説明するパネルを見ながら日本道路公団東京管理局、企画部道路環境課、アクアライン管理事務所の方々に質問し、丁寧に答えて頂いた。建設にあたっては、自然環境及び社会環境との調和が重視され、環境への影響を極力小さくする種々の対策が行われている。完成後は環境調査を継続し、環境への影響について確認している。川崎側・湾央・木更津側の水質・底質・大気質・騒音・振動は建設事業中とその後で違いは生じていない。陸域動物では個体数で変化がみられたが、周辺環境の変化のためと考えられている。陸域植物には変化は認められていない。景観その他にも問題は生じていない。最後に、道路の床下にある普段は見ることのない管理用道路、東京電力等の共同溝、緊急避難施設と、今後の道路拡張のための施設等を見学し、バスに乗り、橋を木更津側に渡って往復し、川崎駅で解散した。

安部季夫(埼玉工業大学)

## 2002年10月の入会者紹介

2002年10月理事会において、下記のとおり正会員40名準会員9名賛助会員2社2口の入会が承認されました。

(正会員40名)・山田 佳明(小松ゼノア)・松行 彬子(嘉悦大学)・吉村 正道(ビーエスアイジャパン)・鈴木 昇(パーソナック)・田村 誠(国際医療福祉大学)・飯澤 尚文(アルプス電機)・池庄司 雅臣(東京工業大学)・岩波 弘枝(東京理科大学)・芳賀 則行(三洋電機)・長永 清和(日佑電子)・松原 崇夫(小田急建設)・オ野 一文(日立電子エンジニアリング)・伊藤 靖・柏木 俊洋・古田士 節夫(アンリツ)・山上 晶正(日本原子力発電)・嶋田 健一郎(ISO登録支援社)・濱田 昇(ライトウエイ)・荻原 俊雄(サ

ンデン)・太田 実・深谷 紘一(デンソー)・小林 英樹(松下電器産業)・下條 規男(西関東キヤタピラー三菱建機販売)・原 欣資(三菱重工業)・長谷 安明(愛知計装)・若井 正敏(リケン)・八木 謙氏(ユニシアジェックス)・仲谷 修次(I & N ISOコンサルタント事務所)・藤田 剛一(新明和工業)・東海林 信義(バイラックス)・細田 卓夫(神鋼リサーチ)・新里 亮吾(アシップ)・藤田 宰(日本アイ・ビー・エム)・小熊 茂(練馬総合病院)・渡辺 淳一(ミツミ電機)・本郷 広和(HOYA)・鷺谷 武明(ボッシュオートモーティブシステム)・濱口 勝重(村田製作所)・木村 茲(朝日大学)・熊王 康宏(米久)

(準会員9名)・石馬場 壮一(金沢工業大学)・高取 智(早稲田大学)・蔡 璧如(立命館大学)・北沢 直美(東京医科歯科大学)・村川 淳(京

都大学)・櫻井 善太・藤田 裕美子・Andreas Gehrmann・吉田 修(青山学院大学)  
(賛助会員2社2口)・シー・アイ・ジャパン(藤井 忠邦)・日本適合性認定協会(金井 努)

正会員: 3224名  
準会員: 121名  
賛助会員: 192社、219口  
公共会員: 22口

### お悔やみ申し上げます

当学会名誉会員(第3年度会長)山口襄氏が9月29日(日)呼吸不全のためご逝去されました。(享年94才)謹んでご冥福をお祈り申し上げます。

当学会名誉会員森口繁一氏が10月2日(水)、がん性心臓炎のためご逝去されました。(享年86才)謹んでご冥福をお祈り申し上げます。

## 各賞表彰

第32回通常総会において名誉会員に清水祥一氏、芳賀敏郎氏、宮津 隆氏が推薦され、第31年度最優秀論文賞 1 件、研究奨励賞 1 件、品質技術賞 2 件、ならびに品質管理推進特別功労賞 5 氏、品質管理推進功労賞12氏の受賞および表彰が行われた。

### 最優秀論文賞

『不具合に関する設計知識の運用に関する研究  
- 不具合に至る因果連鎖の知識構造の構築 - 』

田 村 泰 彦 氏（東京大学大学院 工学系研究科）

飯 塚 悦 功 氏（東京大学大学院 工学系研究科）

### 研究奨励賞授賞

『操作ミスの発生しやすさに基づくソフトウェアマニュアルの評価方法  
- 操作内容・条件と記述方法との交互作用への着目 - 』

本 郷 広 和 氏（中央大学 理工学部 現 HOYA(株)）

### 品質技術賞

『経営環境の変化と標準化』

光 藤 義 郎 氏（JUKI (株)）

『競争優位性の時間的変化の評価指標と戦略的方針管理での活用』

畠 中 伸 敏 氏（キヤノン(株)）

### 品質管理推進特別功労賞

品質管理推進特別功労賞授賞者 5 氏（五十音順）は次のとおりです。

五 影 勲 氏 元・サントリー(株)

角 田 克 彦 氏 元・NTT(株)

長谷川 恵 子 氏 元・石川島播磨重工業(株)

宮 内 一 郎 氏 元・石川島播磨重工業(株)

村 上 昭 氏 元・日本電装(株)

### 2002年度 品質管理推進功労賞

品質管理推進功労賞授賞者12氏（五十音順）は次のとおりです。

岩 田 修 二 氏 サントリーフーズ(株)

勝 田 守 勇 氏 (財)日本規格協会

國 澤 英 雄 氏 朝日大学

蔵 田 裕 弥 氏 アイシン精機(株)

斎 藤 衛 氏 (財)日本科学技術連盟

慈 道 順 一 氏 (株)竹中工務店

永 井 正 宏 氏 キムラユニティー(株)

永 淵 武 臣 氏 アドバンスN

行 木 茂 氏 (財)日本科学技術連盟

堀之内 泰 雄 氏 (財)日本科学技術連盟

松 原 徹 氏 (財)日本科学技術連盟

山 崎 正 彦 氏 コニカマーケティング(株)

デミング賞委員会（委員長 奥田 碩）において、2002年度日本品質管理賞、デミング賞各賞、日経品質管理文献賞の受賞者が下記のとおり決定し、授賞式は11月12日、経団連会館において執り行われました。

- |                                                                                         |                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 日本品質管理賞<br>サンデン株式会社<br>Sundaram Clayton Ltd., Brakes Division                        | (1) 「企業革新を導く経営システムの自己評価」<br>編著者 長田 洋 氏<br>著 者 経営システム評価研究会                                       |
| 2. デミング賞本賞 司馬 正次 氏<br>マサチューセッツ工科大学<br>客員教授                                              | (2) 「品質システム構築の実践集 - エクセレンス経営モデルのノウハウを公開 - 」<br>編著者 細谷 克也 氏<br>著 者 西野 武彦 氏、新倉 健一 氏               |
| 3. デミング賞実施賞（企業名50音順）<br>The Siam Cement ( Thung Song ) Co., Ltd.<br>TVS Motor Co., Ltd. | (3) 「不具合に関する設計知識の運用に関する研究 - 不具合に至る因果連鎖の知識構造の構築 - 」<br>『品質』Vol.32、No.1 他1編<br>著 者 田村 泰彦 氏、飯塚 悦功氏 |
| 4. デミング賞事業所表彰<br>Hi-Tech Carbon GMPD                                                    |                                                                                                 |
| 5. 日経品質管理文献賞（文献名五十音順）                                                                   |                                                                                                 |

## 第32年度役員体制決まる

去る10月26日に開催された第32回通常総会において第32年度の新役員が選出承認された。

|      |        |                  |
|------|--------|------------------|
| 会 長  | 高橋 朗   | (株)デンソー 会長       |
| 副会長  | 飯塚 悦功  | 東京大学 教授          |
| "    | 飯田 修平  | 練馬総合病院 理事長・院長    |
| 理 事  | 天坂 格郎  | 青山学院大学 教授        |
| "    | 猪原 正守  | 大阪電気通信大学 教授      |
| "    | 大西 匡   | 豊田工機(株) 会長       |
| "    | 兼子 毅   | 武蔵工業大学 講師        |
| "    | 狩野 紀昭  | 東京理科大学 教授        |
| "    | 神田 範明  | 成城大学 教授          |
| "    | 坂 康夫   | 日本電気(株) 部長       |
| "    | 杉山 哲朗  | 中部品質管理協会 専務理事    |
| "    | 高見 昭雄  | 日本特殊陶業(株) 取締役    |
| "    | 竹下 正生  | (財)日本規格協会 部長     |
| "    | 椿 広計   | 筑波大学 教授          |
| "    | 中島 昭午  | エス・バイ・エル(株) 会長   |
| "    | 仁科 健   | 名古屋工業大学 助教授      |
| "    | 松本 隆   | 古河電気工業(株) 主査     |
| "    | 三田 征史  | (財)日本科学技術連盟 事務局長 |
| "    | 宮川 雅巳  | 東京工業大学 教授        |
| "    | 渡辺 喜道  | 山梨大学 助教授         |
| 学会理事 | 鈴木 和幸  | 電気通信大学 教授        |
| "    | 永田 靖   | 早稲田大学 教授         |
| 監 事  | 村川 賢司  | 前田建設工業(株) 部長     |
| "    | 圓川 隆夫  | 東京工業大学 教授        |
| 顧問   | 前田 又兵衛 | 前田建設工業(株) 会長     |

## 第32年度役員役割分担表

|                  |          |
|------------------|----------|
| 投稿論文審査           | 鈴木和 ○天坂  |
| 編 集              | 永田 ○山田秀  |
| 広 報              | 坂 ○小関    |
| 事 業              | 神田 ○杉浦   |
| 研 究 開 発          | 天坂 ○宮川   |
| 規 定              | 竹下       |
| 会員サービス<br>(資格審査) | 松本 ○坂    |
| 選 挙 管 理          | 飯塚       |
| 庶 務              | 杉山       |
| 最優秀論文賞           | 飯塚 ○鈴木   |
| 研究奨励賞            | 飯塚 ○鈴木   |
| 品質技術賞            | 飯田 ○永田   |
| 品質管理推進功労賞        | 高橋 ○飯塚   |
| 国 際              | 飯塚 ○兼子   |
| 標 準              | 椿        |
| 長 期 計 画          | 高橋 ○飯塚   |
| W e b 特 別        | 兼子 ○渡辺   |
| 研究助成特別           | 仁科       |
| ANQ設立準備          | 狩野 ○飯塚   |
| QC相談室特別          | 猪原       |
| 学術会議関係           | 圓川 ○棟近   |
| 医 療 分 野          | 飯田       |
| 中 部 支 部          | 大西 高見 仁科 |
| 関 西 支 部          | 中島 猪原    |