

# 「モノづくりは、人づくり」



初めて国産化された特別高圧がいし  
写真提供：日本ガイシ株式会社 <写真説明文>表紙裏

## ◆内容◆

- 1 巻頭言 トヨタ自動車(株)常務執行役員 横山裕行  
中部品質管理協会副会長
- 2 我が社のQC活動～新日本製鐵(株)名古屋製鐵所～
- 3 協会だより

## 巻頭言

### 「お客様の笑顔のために」

トヨタ自動車(株)常務役員・中部品質管理協会副会長

横山 裕行



近年、トヨタ自動車(株)(以下トヨタ)では、一連の品質問題を通じ、品質とはお客様の期待値との乖離の大きさであることを、あらためて痛感いたしました。信頼性、商品性、燃費など競合他社との格差が縮まってくる中で、私どもトヨタブランドに対し、お客様がより高い期待を持たれることは言うまでもありません。さらに、お客様が不安を感じられる車両挙動の領域や、ついっかりと操作できてしまうような様々な使い方に対しても、「安全・安心を確保して欲しい」というお客様の想いにお応えするために、十分な配慮が必要である、という点でも学んだことは少なくありませんでした。従来、故障が少ない、高性能といったハードウェアの良さの追求に加え、お客様の気持ちの理解、十分な説明、様々な使い方への配慮といった領域への対応も求められる時代となってきました。

一方で、コスト低減、生産性向上、リードタイム短縮など、品質の確保がややもすると疎かになってしまうという、誘惑のネタに事欠くことはありません。効率化や時間短縮という大義名分の下で、試験評価のみで合否判断をしてしまうといった、横着は避けなければなりません。むしろ技術が高度化・複雑化した分、また業務が細分化・分業化された分、良いモノを造るプロセスは、よりしっかりしたものにするべきと思います。

良いモノづくりにとっては当たり前のことですが、脈々と築いてきた仕事のプロセスを改善し続けるという地道さ、謙虚さは、決してないがしろにははいけないと思います。地味だが着実に成果を上げる人より、問題が起きてから大立ち回りする人が評価されるようではいけません。

弊社は、今年3月にグローバルビジョンを発表させていただきました。そのメインフレーズは、“笑顔のために、期待を超えて”です。これは、“トヨタとしてこういう企業になりたいんだ！”という決意表明であると共に、お客様をはじめとする世の中の皆様への約束事だと思っています。トヨタは創業以来70年余りの歴史の中で様々な試練に出会い、その度に、お客様の笑顔を何よりの励みとして、クルマづくりを通じて社会に貢献するという志のもとに、困難を乗り越えてきました。もちろん、それぞれの時代に応じて困難の中身は違っていました。謙虚な気持ちで、真摯にお客様の声に耳を傾け、全員が当事者意識を持って行動してきたことが、今日につながったものだと思っています。

これからも高い志で、「お客様第一」「絶え間ない改善」「全員参加」というTQMの実践を通して、ビジョンの具現化を図っていきたくと考えています。すべては、お客様の笑顔のために。

#### <第2号表紙写真について>

日本に電気が普及し始めた明治中期。高電圧に耐えるがいしは輸入品に頼っていました。「国家への奉仕として、がいしを国産化しなければならない」という使命から、一片のアメリカ製がいしを手がかりに高圧がいしの研究開発が始められました。これが発端となって1919(大正8)年、日本碍子(現:日本ガイシ)設立。暮らしや産業の発展に伴う電力の需要増大に答え、超高圧・超高強度がいしを次々と開発、今や世界一のがいしメーカーとして世界の電力供給を支えています。

磁器がいしの生産で培った技術力は、次世代インフラを支える世界初の大容量蓄電池や、環境課題に応える自動車排ガス浄化用セラミックス、化学工業を進展させる産業用機器、エレクトロニクスの発展を支える精密機器などを生み出し、エネルギー、エコロジー、エレクトロニクスの分野の発展に貢献しています。

## 《シリーズ》我が社のQC活動

### 新日本製鐵(株) 名古屋製鐵所

新日本製鐵の名古屋製鐵所は、当時の富士製鐵、自治体、地元財界の共同出資のもと、1958年に東海製鐵として誕生しました。今では、当社の約20%、全国の約6%の鉄鋼製品を製造しています。品種は、薄板、厚板、鋼管、更に鋳物銑や鋼片などをお客様にお届けしています。

上工程から下工程までを有する中部圏唯一の一貫製鐵所であることもあり、社会や地元のお客様の期待に応え共に発展することが私達の使命と考え、長年活動してきました。そのなかで、技術力の向上、設備装備力の改善、お客様と密着した技術サービス活動などに加え、現場力が大きなウェイトを占めます。その現場力を向上させる重要かつ有効な代表的手段がQC活動であると考えています。実際、当社ではQCは自主管理（JK）活動の主要テーマでもあり、社員研修体系にも組み込まれています。

まずJK活動について紹介します。名古屋製鐵所ではJKをTACと称しています。Total Activities for Creation、創造のための総合活動という意味です。所全体で年間5回の発表会を開催しています。一回当たり6件前後の発表があり、3時間近くの時間をかけ、約200名の聴講者が全員で評価する全員参加型の大会として運営しています。所大会の発表者が所長や副所長と直接語り合う場も設けられています。



更に、特に優秀と認められた活動は、毎年開催される全社大会にて社長を含む多く役員の前で発表し、発表後には社長と懇談する貴重な機会を得ることが出来ます。



このようなモラル向上に繋がる仕組みの効果もあり、1グループ当たり3件強のテーマを毎年完結させ、内容も年々充実してきました。事実、所大会や社大会への進出を逃して悔しがる場面も少なくありません。

次に、研修体系について紹介します。現場を支える方々を対象とした研修は、新人・中堅・班長・係長などの階層別研修、技術技能別の専門研修、更に社外の機関や講演などを活用した社外研修等に区分されます。

専門研修のなかにQC研修があり、入社4年目の全員に受講が義務付けられています。また、社外研修の一つとして中部品質管理協会やQCサークル東海支部の研修にも毎年20～30名が参加しています。

操業・整備系社員を対象とした主な研修

区分	事例
階層別研修	新人研修、中堅社員研修、班長研修、係長研修
専門研修	QC研修、IE研修、専門技術研修、整備技能研修、通信教育
社外研修、等	JKリーダー研修(含QC)、各種社外講習会、産技短大留学

加えて、社外から講師をお招きし、名古屋製鐵所独自の品質講演会も毎年開催しています。昨年は一流スポーツ選手のメンタルトレーニングで有名な先生をお招きし、集中力をテーマに講演していただきました。

繰り返しになりますが、名古屋製鐵所の品質管理方針は「社会とお客様の信頼・期待に応える」ことです。そのためにも、QC活動の一層の活性化を目指しています。

今年の「西堀賞」受賞者は以下の方です。おめでとうございます。

- <監督者事例> 小島フレス工業(株) 畑中 浩司様  
<QCサークル事例> トヨタ自動車(株) 峰松 亜美様  
トヨタ自動車(株)吉田幸生様、津本 克之様  
(株)豊田自動織機 三国美香様、古田大樹様  
大同特殊鋼(株) 久保 伸久様  
<推進者事例> (株)デンソー 佐藤 啓介様

西堀賞とは：

日本の品質管理の先駆者としてご活躍になり、中部地区の品質管理の発展にも多大なご尽力を賜りました、故西堀栄三郎博士の功績を記念して設置された賞です。

西堀博士の独創性をもったアイデアや先駆的な業績に因んで、特に独創性とリーダーシップの面で優れた発表に授与しています。

記念講演：東京国立科学博物館理工学研究部技術史グループ長 鈴木 一義様

江戸初期からいままでの、中部地区におけるモノづくりの歴史を多くの事例を引き合いにだしながら紹介。中部に代表されるように、日本という国が世界の中でも特異かつ単独の文明で、先進国で唯一、産業の空洞化がまだ起こってない国であり、このすごい強みである現場の力をさらに重視し、もっと世界に向けてこの強みを主張し、いろんな形でだしてゆこう。人間を尊重し、自然と共生しあうことを実現して何百年もやってきたこの国の良さを、自分たち自身で理解することで、自分たちに自信を、そして世界からは信頼を得ることができると締めくくった。

## furuvaの品質SAIKOU

「品質とは何か？」と問われて、何と答えるのだろうか。「一番大事にすべきもの」「不良をつくらないこと」「お客様に提供する価値」などから、「こんな円高で、今は品質どころではない」といろいろ出てくる。これではまとまりそうもない。

改めて国語辞典—最近ほとんど見ることもなくなったが—を引いてみた。その表記の抜粋。「品(ひん)」は「物のよしあし、ねうち」、「質」は「元来そなわる性質」とある。「品(しな)」となると「形がある物」。「品(ひん)」は「品格」と言うように、形のないものも含む。従って「品質」とは「その物のよしあし、そなわっているねうち」であり、対象は形のある物、ない物すべてとなる。

ところで、「よしあし・ねうち」を測るものさし(評価尺度)はどこにあるのか？少なくとも、それを産み出す側にはない。その物を受け取る側であるお客様が持っている。「よしあし・ねうち」はお客様が決める、ということを忘れてはならない。

昨今の取り巻く環境の急激な変化は、お客様の価値観や社会性にも大きな変化をもたらしている。このため、「よしあし・ねうち」を測るものさしと期待値は、時々刻々、変化している。ここに「品質」への取り組みの本質がある。難しく終わりはないが、お客様の期待に応え、社会に貢献できる重要な取り組みと言える。

このコラムでは、「品質」の本質、原点について考えていきたい。《続》 (古)

[編集後記] 創刊号に続き、駆け足で第2号を発刊しました。この号から、表紙、我が社のQC活動、品質SAIKOUのコラム等々、会員企業様のご協力を頂きシリーズ化です。皆様のための皆様による会報にすべく尽力します。今後、よろしく申し上げます(細)

(発行元)

中部品質管理協会

〒450-0002 名古屋市中村区名駅四丁目10番27号  
TEL (052)581-9841(代表) FAX (052)565-1205  
E-mail : cqca@cjqa.com