



- I. 第20回通常総会開催
- II. 第20回通常総会・特別講演
- III. 平成22年度定例研究会・各グループ活動計画
- IV. 平成22年度役員紹介
- V. 役員交代について
- 編集後記

I. 第20回通常総会開催

第20回通常総会が平成22年6月2日(水)、学士会館にて開催され、盛況のうちに終了した。当日は、56名出席(他書面による出席36名)のもと、田中副会長の司会で進められた。

1. 通常総会議事

(1) 関村会長挨拶

20周年を迎える節目にあたり、創設以来基盤を作ってきた何代かの会長、役員、さらに会員の皆様に御礼を申し上げます。また班目前会長は、このたび原子力安全委員長に就任されました。我々としても何らかの形でお手伝い出来ればと考えております。

さて、20年という月日を考えますと、先人が作られたものをそのまま引き継ぐだけでなく、PDCAを廻してより高めて行く必要があり、人の基盤も含めてもう一度ぐりと廻して考えていくことが必要です。

本年4月より私は東大教育研究評議員・工学系研究科副研究科長として、①教育と②国際化、③コンプライアンスを担当しております。「教育」の観点で品質保証をどのように見ていくかについて考えることは、講義カリキュラムをどう組むかのレベルだけの議論ではありません。人材の価値を引き継いでいく上で、品質保証の概念が上手く噛合っていることを確認する場としても、「教育」を捉えてみたいと思います。トヨタのような会社であっても昨今問題が起きえたことを考えれば、人材と教育の長期的の視点が必要であることは言うまでもありません。

品質保証と言う概念を伝えていく前に、準備として何が必要なのかを改めて考えてみると、人づくりを含めた観点から関心を持つ若い人にどう繋げていくかが大切です。社会人基礎力という観点からは、大きく3つの力が大事であると言われております。

- ・一つ目が、前に踏み出す力。アクションに向けて踏み出す力が基盤になると思います。
- ・二つ目は、良く考え抜く力です。
- ・三つ目は、組織力、チーム力。組織というもの、チームというものをどう考えるか、そして組織と組織の関係をどう考えるか、です。

これら3つの力を若い人の中に育み、どうやって発展させて行くか、本研究会の皆様にも助けをいただきながら、しっかりした基盤を作っていきたいと考えています。

この研究会は、原子力を題材にして品質保証を考えている人がかなりを占めていますが、我々自



身が、原子力は厄介者と考えてはいないでしょうか。東京都府中市は、ともすると厄介者扱いされてしまう刑務所や競馬場を持ちながら、都内で一番暮らしやすい市と評価されているそうです。この市に暮らし、働ける場をきっちり作り、緑豊かな街を作る事を考えた府中市や住民の努力の成果でしょう。

原子力は、決して厄介者であるはずが無く、日本の風土や街に溶け込んで行くようにすべきと考えます。本研究会の 20 年の節目として、世代を越えてどう繋いで伝えてゆくかは検討しなければなりません。当研究会がリードして、継承していく体制について深く考察し、今の若い方々が次の 20 年目には中核になっているようにしたいと考えています。皆様、どうぞ一緒に取り組んで参りましょう。

（2）議長選任

会則/細則に従い、関村会長が議長に選任され、以下議事が行なわれた。

（3）議案審議

- ① 平成 21 年度活動報告ならびに収支決算案承認の件
荒添幹事、中村幹事より、それぞれ活動報告ならびに収支決算報告が行なわれた。また、矢作監事より会計監査報告が行なわれ、両案ともに提案どおり承認された。
- ② 平成 22 年度活動計画ならびに収支予算案承認の件
荒添幹事、中村幹事より、それぞれ活動計画ならびに収支予算案の説明が行われ、両案ともに承認された。
- ③ 会則改定の件
石川幹事より、会則改定についての説明が行われ、全員の賛成で承認された。
- ④ 平成 22 年度、23 年度役員選任の件
石川幹事より、22 年度、23 年度役員選任の説明が行われ、承認された。

2. 定例研究会活動報告

総会終了後、平成 21 年度の活動結果について、各グループリーダーから報告があった。

（1）第 1 グループ（武田博文リーダー）

研究テーマ：海外規格の動向と QMS 構築

活 動 概 要：海外の品質保証要求として、ASME ワークや安全関連設備に対する品質要求事項を規定し、維持されている ASME NQA-1 の最新版である 2008 年版を調査対象とした。調査においては、NQA-1 の要求事項 1 から 18 の基本要求和補足事項に対し翻訳すると共に、サブパート 2.2（梱包・保管要求）、2.7（コンピュータソフトウェア要求）及び 2.14（汎用製品・役務の管理要求）といった国内活動に対し特異性があり、かつ今後考慮すべきと思われる要求事項に対しても翻訳対象とし、それぞれの要求事項と国内の品質保証要求である ISO 9001:2008 年版及び JEAG 4121:2009 年版附属書 1 の要求事項とがどうなっているか検討を実施した。結果については、全文翻訳とそこから要求事項として挙げられる要求事項に対し、それらに対応する国内規格の要求内容を対比出来るよう一覧表に整理した。

（2）第 2 グループ（三角竜二リーダー）

研究テーマ：エラーマネジメントに関する調査研究

活 動 概 要：①安全を達成するため必要な個人及び組織のあり方の検討

安全を達成するために必要な個人及び組織のあり方として、過去の分析事例を基に個人及び組織の能力について検討した。また、非技術的スキル、態度・マインドの観点で作業員及び管理・監督者の資質について検討した。更にレジリアンス・エンジニアリング、高信頼性組織、リスクリテラシー等の研究を調査検討し、過去の分析事例を基に個人や組織の能力を抽出した。

②共通要因分析の検討

- ・ 軽微な事故・トラブルの対策を整理、評価することで、共通要因分析としての再発防止対策を策定することの可能性を検討した。その結果、軽微な事故・トラブルの対策を整理、評価することは、再発防止対策を検討するうえで有用な情報であることが分かった。
- ・ 組織要因が当該組織にどの程度広がっているか調査分析する、「拡がり度合いに着目した根本原因分析」について考え方及び分析手順を纏めた。

③エラーマネジメント討論会

H 2 1 年 1 1 月 1 2 日に早稲田大学小松原研究室との共同開催で、Erik Hollnagel 教授によるご講演及び幹事代表からの話題提供を行い、それらを受けてのエラーマネジメントに関する討議を行った。

（記録；奈良）

Ⅱ．第 20 回通常総会・特別講演

Ⅱ－1 「消費財メーカーの相談窓口活動」

～花王ウエイに基づく消費者基点のよきモノづくり・企業活動改善～

講師：花王(株)生活者コミュニケーションセンター 部長 大島 昌子 氏

第 20 回通常総会特別講演の第 1 部では、花王(株)生活者コミュニケーションセンターにおいて消費者相談を担当する大島部長をお迎えして、お客さまと直に接して生活の現場や社会の現状を知り、それらの声をよきモノづくりやマーケティング、企業経営に生かす活動についてご講演いただきました。大島部長には、お忙しい中、講演会後の懇談会にもお付き合いいただき、その間も常に質疑が交わされる等、参加者にとって、とても有意義な講演となりました。



1. 花王の歴史と企業活動

花王は、家庭用品を中心としたコンシューマープロダクツ事業としてビューティケア(化粧品等)、ヒューマンヘルスケア(健康関連商品等)、ファブリック&ホームケア(洗剤等)、またケミカル事業としてケミカルのそれぞれの製品を供給している。売上は、11,845 億円('09 年度)である。

企業理念(KAO WAY)として、「消費者・顧客の立場にたって、心をこめた“よきモノづくり”を行ない、世界の人々の喜びと満足のある豊かな生活文化を実現するとともに、社会のサステナビリティ(持続可能性)に貢献することを使命とする」ことを謳い、行動原則では、消費者起点、現場主義、個の尊重とチームワーク、グローバル視点のもとに、日々の企業活動を行っている。この考え方は、創業者が 1890 年に顔を洗える石鹸を発売した当時にルーツがある。

社名は、当時“顔洗い”と呼んでいた高品質のせっけんの発音が“顔”に通じる「花王」と命名したこ

とが起源で、“美と清浄のシンボル”として使われた「月のマーク」とともに受け継がれている。

2009年にCIにより“いっしょにeco”と環境宣言し、自社内での“eco”だけでなく、お客さま、パートナー、社会とともに“eco”を実行できる方法の提案を開始した。

商品開発五原則として、1. 社会的有用性の原則 2. 創造性の原則 3. パフォーマンス・バイ・コストの原則 4. 調査徹底の原則 5. 流通適合性の原則（流通過程で情報伝達力があること）をあげている。

2. 花王の消費者対応部門の歴史 ～生活者コミュニケーションセンターとなるまで～

消費者にわかりやすく商品の使い方を伝えるために“家事を科学する”というコンセプトの下、1934年に、長瀬家事科学研究所が創設され、消費者とのコミュニケーションの歴史が始まった。

当時普及してきた洋風の衣類用の手洗い洗剤や髪型用のシャンプー剤の発売に伴い、洗濯や洗髪の方法やコツを講演し、花王製品を活用した生活提案を図るとともに、講演後に消費者の声をすくい上げる活動も行った。その後、1954年には消費者相談業務を開始、さらに1978年にはコンピュータシステム（花王エコシステム）を導入、2008年に生活者コミュニケーションセンターと改名した。

花王エコシステムは、相談内容の入力機能・解析機能を付加して消費者との双方向コミュニケーションや開発・生産への展開の正確性・迅速性に寄与している。

関係者は、知らされるのを待つのではなく、日常的に自らシステムに登録された情報を監視して、品質保証活動を行っており、システム立ち上げ時から、アラーム機能を必要としたことはない。

生活者コミュニケーションセンターの役割は、ベースは相談対応であるが、発売前後のモノづくり支援、エコ情報（商品情報・生活情報・Q & A等）作成、相談入力、代替品管理、品質保証活動（リスク回避、安全性評価、品質向上、ゼロバッチ評価等）等多岐にわたっている。相談件数は2009年度14万5千件、1996年以降に登録し蓄積されたデータは130万件にのぼり、解析対象として活用している。

3. 社会・消費者意識の変化と相談の多様化

消費者を取り巻く環境は、ライフスタイルの多様化や行政・法律・環境の変化、さらに激動の社会情勢等大きく変わってきた。少子高齢化、格差社会、伝承の欠如等による不安・不信から消費者意識が変化し、相談は多様化している。

変化の基点は2000年頃で、雪印食中毒事件以降、2001年 同時多発テロ、2003年 イラク戦争など世界規模の事件が多発した時期である。その後も安全・安心を巡る事故・事件は続発しており、政治・経済等の社会的な変化も大きい中で、昨年消費者庁が誕生するに至った。

社会は高度成長時代から CSR 時代へ移った。この結果、社会性をもった企業人が増加、男性からの相談が増加、相談内容の男女差がなくなるといった傾向が顕著になった。

最近増加している相談内容は、原材料・アレルギー・賞味期限、産地への関心・不安、健康・安全性への関心・不安、ネット情報による専門的内容、データでの説明要求、購入前確認、購入後維持・修理、省エネ・環境配慮、企業への不信感・社会的責任追及、報道に敏感に反応した問合せ等である。

「企業の常識は社会の非常識である」との認識にたって、隠さず、迅速に、科学的・客観的・合理的であることを対応の基本としている。

相談の手段は3／4は電話による。手紙は減少し、eメールも10%程度を占めている。徐々に相談者の高齢化が進行している。また、60代以上の層は男性からの相談比率が高く、引退後の男性（アクティブシニア）の家事参加が増えていることが伺われる。ちなみに、アクティブシニアは在職時の経歴や経験にこだわる傾向があり、相談を受ける側から見ると、上司感覚で偏った理詰めタイプが多く、対価は求めず、一言言いたいという感覚が強く、時間的余裕があるため、相談の時間が長いのが特徴とのことである。

4. よきモノづくり活動の実際

“よきモノづくり”活動としては下記のような例があげられる。

お客様の声を改善に生かす；詰め替えパウチ品を開けやすく改良

シャンプー/リンスのボトル識別のための容器側面のきざみの開発
—顧客の声に対応して識別方法を開発して実用新案化した。その後、
各社間で識別方法がバラバラにならないように実用新案を取り下げて
標準化し、市場に定着させた。

ホームページでの情報開示；問い合わせ内容

商品紹介

子供向けホームページ

イベント参加や啓発活動；見学会、イベント、セミナー、教育現場への資料提供

花王ミュージアム

ホームページもご覧いただきたい。

5. 今後の活動像

わかりやすいコミュニケーション活動の継続と情報開示により、信頼を構築し、花王のファンづくりを目指す。

6. 質疑応答

Q；エコシステムのアラームをとめた理由は何か？

A；機能としては、エコシステムはアラーム機能を持つが、稼動したことはない。他社の例としては、同商品同ロットの 2 件目の不具合の情報が入った時点で関係者や経営トップなどにアラームが発信され、担当者が直ぐに召集され、なんらかの判断をするということで常に品質リスクをチェックをしていると聞いたことはあるが、花王では、関係者がそれぞれの役割に応じて、習慣的にエコ情報をチェックするという社風が根付いており、機械に頼らず、その意識を持ち続けることが大切と考えており、使用することは考えていない。

Q；相談対応で相手が意図していることを引き出すスキルは何か？

A；聞くのではなく聴くこと。声の調子の変化をとらえることが大切。情報伝達に占める聴覚情報の要素は 38%と言われ、電話でのコミュニケーションの難しさがある。実際に訪問することも大切だし、聞いてもらえるという印象が大切。第一声を明るくするように心がける。

Q；エコシステムの内容を社のトップにあげる仕組みはどうなっているか？

A；日報はトップ自身が時々見ている。トップが見るので、みんなも見るという傾向もある。

（記録；石川）

Ⅱ—2 「専門性と『2. 5 人称の視点』」～業務、組織のスレートを埋めるもの～

講師：柳田 邦男 氏

特別講演の第 2 部では、ノンフィクション作家として著名な柳田邦男氏をお迎えして、柳田氏が提唱しておられる、事故や安全に関する取り組みにおいて客観的な立場からだけでなく、被害者等の心を汲んで当事者の視点でものを見ることの重要性についてご講演いただきました。

講演の概要は次号以降で紹介いたします。

Ⅲ. 平成 22 年度定例研究会・各グループ活動計画

1. 第 1 グループ活動計画(武田博文リーダー)

(1) 研究テーマ：品質システムの研究「海外規格の動向と QMS 構築」

(2) 研究の内容：平成 21 年度研究の継続推進

海外の品質保証要求規格として調査した ASME NQA-1-2008 の要求事項をもとに、これに準じた品質マネジメントシステムと国内 ISO 9000 シリーズや JEAC 4111 等に準じた品質マネジメントシステムとの比較検討の結果をもとに国内要求事項としての妥当性や反映の有無等深掘りした検討を行い、実効的で調和のとれた QMS の構築について研究を進める。

2. 第 2 グループ活動計画(三角竜二リーダー)

(1) 研究テーマ：エラーマネジメントに関する調査研究

(2) 研究の内容：安全を達成するため必要な個人及び組織のあり方の検討

安全を達成するため必要な個人、組織の能力について調査、検討する。更に高信頼性組織、レジリアンスエンジニアリング等が提案する能力との整合性を検討し、安全を達成するための個人及び組織のあり方を模索する。

Ⅳ. H 22 年度役員紹介

第 20 回通常総会において選任された役員について、以下に紹介致します。

1. 役員紹介

会 長	関村 直人(東京大学大学院工学系研究科原子力国際専攻 教授)	
副会長	田中 朗雄(株式会社 東芝)	
副会長	石橋 邦夫(株式会社 日立製作所)	
副会長	神田 誠(三菱重工業 株式会社)	新任
幹 事	石川 厚史(新日本製鐵 株式会社)	
幹 事	三角 竜二(三菱重工業 株式会社)	
幹 事	奈良 順一(東京電力 株式会社)	
幹 事	武田 博文(株式会社 東芝)	
幹 事	中村 誠(清水建設 株式会社)	
幹 事	今村 敬(三菱重工業 株式会社)	
幹 事	荒添 雅俊(日立 GE ニュークリア・エネルギー株式会社)	
幹 事	岡澤 需(元(社)日本原子力産業協会)	新任
監 事	矢作 強(株式会社 東芝)	
監 事	渡邊 邦道(東京電力 株式会社)	

2. 新任役員の紹介

神田 誠氏、岡澤 需氏が新役員として選任されました。

また、幹事としてご活躍された宮越 直樹氏（三菱重工業 株式会社）が退任されました。これまでのご尽力に感謝致します。



神田 新幹事



岡澤 新幹事

3. 顧問紹介

宅間 正夫 社団法人日本原子力産業協会 顧問

（記録；奈良）

V. 役員交替について

第 117 回幹事会（H22. 6. 24）にて、荒添 雅俊氏（日立GEニュークリア・エナジー株式会社）から、小嶋 真作氏（日立GEニュークリア・エナジー株式会社）への幹事交替の提案が有り、了承された。



小嶋 新幹事

（記録；中村）

編集後記

柳田先生の生き様

柳田先生の講演には大変感銘を受けると同時に、最後の一番聞きたいところで、時間オーバーだから講演を即、終了して欲しいと言う会場側からの強い要望があって、先生に「もう終わりです」と中断に近い形で言わざるを得なかったのは、実に心苦しくまた、残念なことでありました。

しかし、講演が終わってからのパーティで、直接柳田先生のお話を伺えた事は、実に大きな喜びではありましたが、その内容には驚嘆させられましたので、その時の柳田先生のお話を編集後記として記載したいと思います。

「私は、車を運転するのが苦になりません。今日も自宅から学士会館まで車で来ました。長野位までなら、自分で車を運転して行きますよ。」

「私は、ユング心理学の先生である河合隼雄さんを、心から自分の先生として尊敬しています。先生は、人間の頭脳は 70 歳から 80 歳の間が一番活性だとして、毎日 4 時間しか寝ないでお仕事をされました。その先生が 78 歳で亡くなられたときは、本当に驚きましたし、実にショックで、悔しかったです。文化庁の長官をなさったので命を縮めたのかもしれませんが。そこで、私も今、一日 3 時間しか寝ないで、仕事をしています。歳とともに寝なくて済むようになったことありますが。夜 8 時くらいに 15 分くらい眠れば、朝方 4 時から 5 時くらいまで持ちます。そうやって、残りの人生、10 年を 20 年分生きようと思っています。」

「今、JR 西日本の事故調査委員会、週に 2 回大阪通いをしていて、これが私の時間を圧迫しています。後 1 年半はかかるでしょう。それが終わったら、本を 5～6 冊書きたいと思っています。」

「人生は 70 歳からでも、やれる事は沢山あります。若い人たちに、こういう仕事の間がある、働き場があるということを紹介する（適材適所のアレンジをする）ことに専念している人もいますし。幾らでもやれる事はありますから、頑張ってください」

毎晩「疲れた」と一杯飲んで一日が終わる自分の今の生活は何なのか、と実に深く反省させられました。が、その生活が変わったわけでは、ありません。まだ深く反省中です・・・・・・。（なべ）

以 上