

# グループ討論

# テーマ・趣旨・論点

第1班

## 「グローバル化時代におけるICT活用による感動と安心の創出へのトップの役割」

経営トップ対象

■リーダー：久保田 洋志（広島工業大学 名誉教授）・井手 信（㈱キャタラー 執行役員 品質保証本部 本部長）

グローバル化時代において、品質立国を標榜し、顧客指向で人財育成・能力活用を基本とする日本企業における感動と安心の創出に対するニーズは強くなっている。一方、革新的展開のICTは、ニーズを実現する有効な手段であるとともにニーズを高度化させている。この課題に対するトップのリーダーシップとコミットメントのあるべき姿について討論したい。

論点

- 次の論点に対するトップの役割について自由討論をする。
- ①グローバル化時代における感動と安心の創出のビジョンと戦略をどのように設定すべきか。
  - ②ICT活用による感動と安心の創出のために、基本計画の策定と環境整備をどのように行うべきか。
  - ③感動と安心の創出のためのICT活用の活動プロセスと手段について、指導と診断をどのように実施すべきか。

第2班

## 「ICT活用による地球規模の情報収集・分析」

■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）・佐藤 真人（㈱小松製作所 コマツウェイ総合研修センタ 所長）

製品・サービスの提供を通じた品質保証を確実にするためには、市場や顧客の潜在しているニーズのみでなく潜在しているニーズから仮説を生成（Guess）、それを経済性や環境性などを考慮しつつ実現（Try）した後、市場または顧客ニーズとの差異（Error）を把握して学習（Study）し、成果物を市場または顧客に再提供することで、仮説の再生成を行うGTESのサイクル（PDCAのサイクルともいえる）を迅速にまわすことが大切である。従来は、ICT（情報通信技術）の制約から、限られた情報の収集対象に対する限られたデータ量を用いて、このGTESのサイクルを実施しなければならなかった。しかし、今日のICTの発達はGTESに対する制約を取り払いつつあり、「ことづくり」や「ものづくり」におけるビッグデータ解析を含むICT活用が企業の市場競争力を支配しつつある。このような主旨から、第2班では、次の点を中心として討論を行いたいと考えている。

論点

- ①「ことづくり」や「ものづくり」における市場や顧客のニーズを的確かつ迅速に収集し、解析するためのICT活用のあるべき姿とは何か。
- ②そのあるべき姿を実現するうえで、克服しなければならない「組織づくり」、「人づくり」、「技術づくり」、「しくみづくり」における問題は何か。
- ③その問題を解決する方策は何か。

第3班

## 「ICT活用を踏まえた感動創出へのモノ・コトづくり」

■リーダー：梅室 博行（東京工業大学 工学部 経営システム工学科 教授）・向井 正人（本田技研工業㈱ 二輪事業本部 品質保証部 部長）

企業がモノ・コトづくりの企画を行う際、最も重要なことは、顧客への感動の提供である。本グループではあえて具体的な技術やサービスから一回離れて「人間が感動すること」との本質を見つめ直し、企業がそのような深い感動の経験を提供できる機会を模索し、そしてその実現のためにICTによって何が出来るかのアイデアを参加者全員で考えていきたい。各社の実施例や構想を許される範囲で共有することももちろん、このグループの参加者全員で考えた感動の要因、感動を与える機会、そして実現のアイデアを参加者全員に持ち帰って頂きたい。そのために、感動経験を与えるモノとそれを使用する経験のデザイン、あるいは感動を与えるサービス体験とそこに必要とされるモノ、といったモノ・コトづくりの提案を目指し、ワークショップ形式も交えながら議論する。

論点

- ①人間が感動するとは何か。感動するための要因にはどのようなものがあるか。参加者全員の実体験を下敷きに議論する。
- ②人に感動を与えるためには何をしたらよいのか。どのようなことをしたら人は感動するのか。感動経験を与える機会を探る。
- ③企業が顧客に提供する製品・サービスのコンテキストで、②のようなチャンスを実現するとしたらどのようにしたらよいのか。ICTを利用したモノ・コトづくりのアイデアや方向性の提案を目指す。

第4班

## 「グローバル化における安心・安全、そして感動のづくり込み」

■リーダー：横川 慎二（電気通信大学 准教授）・藤井 暢純（サンデンホールディングス㈱ 品質担当 執行役員）

グローバル化を背景として、製品・システムの「使用・環境条件・保全サービス等」には千差万別の差異が生じている。そのため、昨今「設計・開発プロセス」における情報活用範囲が急速に拡大している。本日はICTからの情報に加えて、ビッグデータ等の活用により上記の差異をいかに設計に生かせるかについて、「安全をつくり込み、全世界の顧客へ安心・感動を与えるための『プロセスの構築』と『そのプロセスの実践』、それらを『どのように評価するか』について」検討する。同時にそれぞれのプロセスにおける企業と大学などの「産学官の共同研究の可能性」を探る。

論点

- 全世界の顧客へ安心・感動を与えるための設計・開発における「優れたプロセスとは何か」について検討する。
- ①最新のICT等を活用した設計・開発における「プロセス」について、いかに構築したか、または構築すべきか。
  - ②次に①で構築された「プロセス」をどのように実践したか、またはすべきか。
  - ③更に②で実践した成果をどのように評価したか、またはすべきか。
  - ④上記①②③の全フェイズにおいて、共に「産学官の共同研究」に関する可能性、実施例等について検討する。

第5班

## 「グローバル化時代における安全な現場の基本」

■リーダー：荒木 孝治（関西大学 商学部 教授）・鈴木 直人（日野自動車㈱ TQM推進室 室長）

海外工場における労働災害の発生件数は国内と比べるとはるかに多い。国内外を問わず工場・作業現場での労働災害の防止にはシステムティックに取り組むことが必要である。しかし、社会制度や文化、宗教等の相違から、真の現地化は難しいのが現状である。第5班では、こうした制約のもとで、教育、訓練、エラープルーフ、フェイルセーフ、リスクアセスメントなどを含めた安全なプロセスの構築について、安全のマネジメントとハードウェアの工夫という両面から検討する。安全な現場づくりにおけるICTの活用のあり方についても検討したい。

論点

- ①安心を創出する人材育成への現状とあるべき姿
- ②感動を創出する人材育成への現状とあるべき姿
- ③感動と安心創出へ向けて、上記のギャップの原因とその対策を自主性も含めて検討したい。

第6班

## 「ビッグデータの活用のしくみとデータサイエンティストの育成」

■リーダー：須江 雅彦（総務省 統計情報戦略推進官 データサイエンス教育研究推進官）・山田 秀（筑波大学 ビジネスサイエンス系 教授）

ICTの発達により、顧客の使用状況や使用環境などのデータが大量に入手できるようになっている。これらのデータは様々な用途で活用される中、第6班では、現在提供している製品、サービスが顧客の要求を満たしているかという妥当性確認（validation）について焦点を当てる。市場、現場での使用から得られるビッグデータの活用について、分野に固有な技術的な課題そのものよりも、技術的課題を促進、管理するための分野横断的なしくみ、人材の育成などについて議論する。

論点

- ①顧客の使用状況などのビッグデータの妥当性確認（validation）などへの効果的な活用について、促進、管理するために直面している課題は何か。
- ②①の活用を積極的に進めることができる人材像を明確化するにはどうするか。
- ③②の人材育成のために、社内での取り組むべきこと、社会、大学で取り組むべきことは何か。

第7班

## 「感動と安心創出への人材育成」

■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）・齊藤 忠（岡谷電機産業㈱ 経営企画部 部長）

感動と安心創出への人材育成において、専門技術の教育やICT教育だけでなく、TQMで育まれてきた自主性の発揮や全員参加の観点から人材育成のあり方を議論したい。特に、近年事故や不祥事が多発している中、安心・安全に向けた人材の育成が喫緊の課題だと考えられる。また、顧客や社会に感動を与えるような創造性を育む人材の発掘や育成が期待されている。感動と安心創出に向けた人材育成について現状の対策と課題について議論し、目指すべき人材育成のあり方を探りたい。

論点

- ①安心を創出する人材を育成するために、現状ではどのような対策が行われているか。そこでの課題は何か。
- ②感動を創出する人材を育成するために、現状ではどのような対策が採られているか。そこでの課題は何か。
- ③感動と安心創出への人材育成に必要な事項、あり方とは、どうあるべきか。