

氏名(国籍)	アラウス リタ (パナマ)		
学位の種類	博士(マネジメント)		
学位記番号	博甲第3946号		
学位授与年月日	平成18年3月24日		
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当		
審査研究科	システム情報工学研究科		
学位論文題目	<b>A Quality Management Framework : Empirical Research of Japanese Manufacturing Companies</b> (品質管理のフレームワーク－日本の製造業における実証的研究)		
主査	筑波大学教授	Ph. D. in Sociology	松田紀之
副査	筑波大学教授	Ph. D. in Statistics	金澤雄一郎
副査	筑波大学教授	Ph. D. in International Economics	藤井英次
副査	筑波大学助教授	Ph.D. in Organizational Behavior	渡邊真一郎
副査	筑波大学講師	博士(経済学)	水野誠

### 論文の内容の要旨

本論文は、日本の製造企業を対象に、品質標準（IS9000s）、品質賞、品質管理について現状と変化の視点から調査を行い、品質管理のフレームワークについて分析したものである。第1章は、品質管理に関する日本企業の様々な取組みの趨勢や先行研究の批判的検討が行われている。

2章では、IS9000を認証取得している日本企業を対象にアンケート調査を実施し、IS9000の認証取得の動機、準備活動、取得後の維持状況、以前に採用していた品質管理に関する活動（例えば、QCサークル、デミング賞、シックスシグマなど）と成果に関する関係を、企業規模ごとに分析した。成果については、品質改善、コスト低減、国際市場の拡大という観点を考慮している。因子分析、重回帰分析の結果、小企業については、認証取得動機、プロセスが成果に大きく影響を与えていることが明らかになった。中・大企業については、おおむね取り上げた4つの要素が成果に影響を与えており、特に大企業においては、従業員の参加と理解と取得前にシックスシグマを導入していたかどうかが大きく寄与していた。本章の分析を通して、様々なマネジメント要素を統合することが、品質改善、コスト削減、国際的市場への拡大に繋がっていくことが考察されている。

3章では、よく知られた品質賞であるデミング賞と日本経営品質賞（JQA）について、原理、審査基準、得点方法の観点から比較分析を加えている。デミング賞では、高品質の製品提供及び品質向上のために、方針管理、日常管理、PDCAなどの基本マネジメント手法を活用したTQM（総合的品質管理、Total Quality Management）および継続的改善（カイゼン）の実施の有無に重きが置かれているのに対し、JQAでは、ビジネスプロセスの改善、経営戦略、個人と組織の能力向上、さらに活動結果への関連など、品質だけでなく経営自体の質について着目していることを指摘している。共通点は、両賞とも、継続的改善を重視しているところである。

4章では、3章での議論を踏まえて、品質管理に関するフレームワーク、評価基準、測定について述べている。本章のアプローチとして、東証1部上場企業の製造企業を対象にした品質管理に関するアンケート調

査を実施し、「経営トップのリーダーシップ」,「人的資源管理」,「サプライヤーとの関係」からなる品質管理の基盤的実践（Quality Management Infrastructure Practices, QMIP）に加え,「製品開発」,「プロセス管理」からなる品質管理の中核的実践（Quality Management Core Practices, QMCP）と品質成果について,現状および中期的な変化について,現場認識を調査している。それぞれの要素・項目において「現状に関する質問」と「現在と5-10年を比較した変化に関する質問」の2種類の質問形態を設定している。品質管理の実践要素と品質成果との因果関係について,現状と変化のデータセットから4つの組み合わせの因果モデル（品質管理の実践要素（現状と変化）×品質成果（現状と変化））を作成して,共分散構造分析により検証した。特に,改善の効果に着目して「変化のデータ」を取り入れて,ある要素の変化が他の要素（またはその変化）にどのように影響しているかを調べている。以上より,全モデルにおいて,「製品開発」,「プロセス管理」が「品質成果」に大きく影響を与えていることを示している。また,「サプライヤーとの関係」の影響も注意に値するとしている。

### 審 査 の 結 果 の 要 旨

日本企業の品質マネジメントの構造について,認証制度や企業の取組みについて,丹念に体系的に分析しており,企業の品質管理活動に対する有益な示唆が得られている。外生変数の選択やモデル名,モデルの適合度等残された課題はあるものの,博士論文としての水準に達している。

よって,著者は博士（マネジメント）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。