

大学評価 第1号 平成14年10月（研究ノート・資料）

[大学評価・学位授与機構 研究紀要]

TQM の観点から見た企業・組織経営の事例調査

Case Studies of Management of Private Companies and Other Sorts of Organizations
from a Viewpoint of Total Quality Management

喜多 一

KITA Hajime

Research in University Evaluation, No.1 (October, 2002) [the essay/material]

The Journal of University Evaluation of National Institution for Academic Degrees

TQM の観点から見た企業・組織経営の事例調査

喜多 一*

大学評価・学位授与機構では調査研究「TQM（総合的品質経営）による大学経営評価の研究」において製品やサービスなどの品質を重視した企業経営手法である総合的品質経営（Total Quality Management, 以下 TQM）に着目し、その大学経営評価への適用可能性について調査研究を行っている。その一環として、同手法の企業その他の組織における実践状況について事例調査を行っており、以下の研究ノート・資料はその調査記録である。

調査の対象として、まず企業については、TQM 的な経営について表彰を行っている日本経営品質賞¹の受賞企業から、大学経営評価のための知見を得るという観点から受賞部門、業種などを考慮して選んだ。また営利を目的としない組織における TQM 的な経営の効果を調査するため、医療機関、地方公共団体などでの経営活動の調査についても検討し、先進的な取組を行っている組織を対象とした。さらに大学については必ずしも TQM 的な経営が行われているとは考えられないことから、一般的に大学経営について特色のある取組を行っている大学を選んだ。2002年8月までに調査を行った組織の一覧を表1に示す。このうち（）内のものは調査結果の取りまとめを終了しておらず、本号の研究ノート・資料にはそれらについての報告は含まれていない。

調査は TQM 的な活動の担当者を対象にインタビュー形式で行った。インタビューに先立って予め表2のような質問を送付した。質問内容は対象組織における TQM 的な活動の状況に関するもののほか、関連する経営活動の状況を尋ね、また合わせて大学の経営や評価についての意見も聞くものとなっている。調査当日は「TQM（総合的品質経営）による大学経営評価の研究」に参加している数名の研究者で対象組織を訪問し、先に送付した質問を踏まえた形で調査対象とした組織やそこでの経営活動について担当者から説明を受けたのち、調査者が質問を行う形で進めた。調査結果は訪問調査を行ったメンバーのうち1名が代表する形で取りまとめた。

表1 調査対象

日本アイ・ビー・エム株式会社ゼネラル・ビジネス事業部, アサヒビール株式会社, 日本総合研究所
医療法人鉄蕉会亀田メディカルセンター, (三重県)
(金沢工業大学), 立命館大学, (広島大学)

* 大学評価・学位授与機構 評価研究部 教授

1 日本経営品質賞 (<http://www.jqac.com>)

表 2 質問項目

- | |
|--|
| <p>1. TQM活動
 TQM活動の概要, TQMを取り入れた目的・意義, TQMの手順・方法, TQMのスケジュール,
 TQM活動に取り組む組織と社内への周知法, 資源（費用・人的）の投入状況,
 TQMに関わる研修システム, 成果や効果等の指標, 顧客の満足度の測定方法,
 TQM活動における評価の位置付け, 第三者、第三者機関からの評価,
 TQMのサイクルを長期的な経営との関係, TQMの効果（と問題点）, その他, 貴社の活動の特色など</p> <p>2. 関連の経営手法</p> <p>3. 大学経営及び評価への示唆</p> |
|--|

[ABSTRACT]

As a part of research program ‘A Study of Management of Higher Education Institutions in the Method of TQM’ in NIAD, case studies of implementation of TQM and related management activities in private companies and other sorts of organizations have been carried out. Until August 2002, three private companies that received Japan Quality Award were interviewed. We also had interviews with one hospital, one municipality and three universities so as to know applicability of TQM in non-profit sectors. In the following, interviews with 5 organizations are reported.