

服務業的TQC

——實踐例與成功之道——

狩野紀昭 編
楊平吉 譯

臺華工商圖書出版公司

發 行

服務業的 T Q C

——實踐例與成功之道——

商業管理學

F719/60

367

究必印翻・有所權版

服務業的TQC——實踐例與成功之道							發行者	新聞局登記證	電腦排版	印刷者	裝訂者	出版日期
サービス産業のTQC							臺華工商圖書出版公司 發行人：黃南斗 台北市仁愛路三段123巷26弄7號五樓 電話：七五一九三〇六 郵政劃撥帳號 一〇八八八三三號	本公司經行政院新聞局核准登記 登記證為局版台業字第三七〇〇號	慶元打字行	慶華印製有限公司	華馨製本有限公司	中華民國八十一年十二月初版

ISBN 957-9316-46-5

元〇〇五幣台新價定

增進管理知識！提昇管理能力！

臺華工商企管叢書

(81年12月10日)

書名	定價	書名	定價
① 存貨管理實務(五版)	260元	②5 人才考選與面試方法(二版)	290元
② 總務工作的知識與實務(四版)	260元	②6 部門別績效評估實務(二版)	450元
③ 如何領導會議、如何參加會議(五版)	200元	②7 管理者充電秘笈	260元
④ 高明的朝會舉行方法(三版)	250元	②8 人事考核與目標面談制度(二版)	290元
⑤ 巡迴推銷(Route Sales)(二版)	250元	②9 企業經理人之健康管理(二版)	480元
⑥ 員工提案活動手冊(四版)	200元	③0 打動人的十五要訣(二版)	350元
⑦ 有效溝通的訣竅(四版)	270元	③1 品管圈的開會技巧(二版)	240元
⑧ 品管圈成功的條件(二版)	240元	③2 商用英文信函的正確寫法	440元
⑨ 用人費的安定化計畫(二版)	250元	③3 人力資源管理	430元
⑩ 新產品開發實務指南(三版)	360元	③4 基層主管必備管理知識(三版)	240元
⑪ 新時代的行銷策略(二版)	320元	③5 企業人待人接物的基本態度與禮節(二版)	260元
⑫ 企業員工訓練實務手冊(三版)	300元	③6 服務業的經營革新	280元
⑬ 採購管理之進行方法(三版)	280元	③7 資材管理實務	320元
⑭ 人事考核手冊(三版)	260元	③8 企業預算管理	330元
⑮ 有效廣告的知識與實務(二版)	270元	③9 人才開發(想法、方法、實例)	390元
⑯ 國際貿易與信用狀(五版)	320元	④0 上司與部屬融洽相處的心理學	340元
⑰ 自我啓發二〇〇則(四版)	270元	④1 企業新進人員教育訓練方法	270元
⑱ 外包業務管理(二版)	300元	④2 商業信用狀理論與實務	560元
⑲ 經營分析利益計劃與決策(三版)	350元	④3 顧客抱怨處理實務	280元
⑳ 最新設備保養制度(TPM實務)(二版)	300元	④4 削減庫存的有效方法	280元
㉑ 能力開發之進行方法	300元	④5 部屬指導OJT手冊	300元
㉒ 人事、薪資管理改善實務(二版)	280元	④6 最新目標管理制度	480元
㉓ 訓練班講師講課方法(二版)	300元	④7 腦力激盪會議術	260元
㉔ 企業人語言溝通要訣(三版)	270元	④8 服務業的TQC	500元

單購一本，書價未達400元者，請加掛號郵資15元，謝謝！

凡一次購買10冊以上，另有特別優待辦法歡迎賜洽！

(各書簡介資料免費備索，函電索取即寄！)

訂購辦法

- 請利用本公司郵政劃撥帳戶10888131號訂購，或開給劃線支票寄本公司訂購。
- 倘未便先行付款者，請用公函訂購，款可俟收書後再付。
- 或請向各地大書局購買。

(如需開三聯式發票者請註明發票統一編號、地址、發票抬頭及收件人姓名。)

臺華工商圖書出版公司

台北市10628仁愛路三段123巷26弄7號五樓

電話：7519306 郵撥帳號第10888131號

第2版 80年10月已正式發售！

③1

品管圈的開會技巧

常盤繁夫・尾籠 勝 合編 楊平吉 精譯

關於本書

我們都知道品管圈(QC Circle)是推行TQC或目標管理時的重要手段，不管是叫品管圈、團結圈…或其他名稱，其運作方法可說都一樣。目的不外乎在培育發展人才，提高經營效能。

在品管圈的活動中，圈會議是必不可缺的活動，或許可以說品管圈始於開會，沒有不開會的品管圈。但是，品管圈開會時，究竟如何開法才能有效達到開會目的呢？相信您都很想知道吧！

本公司為配合工商企業界之需要，曾於三年前翻譯出版了一本「品管圈成功的條件」(日本品管圈實務專家小林忠嗣著)的書，深獲好評，並且承台灣水泥公司、台灣卜蜂企業公司、國際電化商品公司…等大量採購作為推行TQC・QCC之教材資料，甚受歡迎，至感榮幸。惟該書對圈會之開會方法雖作了重點說明，惜未以專章作深入詳細之介紹。

去年，發現日本日科技連出版社於1988年1月出版的品管圈的開會技巧(原名：QCサークル会合の開き方——上手に進めるツボとコツ)一書，對品管圈開會的方法與訣竅，不但有極為具體詳細的介紹，並舉出無數實例，同時附有很多漫畫、圖表，真可說是圖文並茂，易讀易懂，是一本很難得之作，正是我們大家所盼望的一本書，乃特請對品管圈之輔導經驗豐富的我國專家楊平吉先生譯成中文發行，作為本公司對企業界之一項貢獻。翻譯工作共費時約十個月，在付梓之前復承我國品管界先進，現任品管學會之品管月刊發行人劉振先生就全部內容譯文提供了諸多寶貴意見，非常感謝，相信本書問世，對我企業界品管圈活動之更上一層樓必能提供一些實質之幫助。

——摘自本書中文版序——



ISBN 957-9316-12-0

菊版十六開 一七六頁 精裝本

定價每本240元

凡一次購買10本以上
另有優待，歡迎賜洽！

只購一本因掛號郵寄請加付15元，謝謝！

本書曾承下列企業機構大量訂購至為感謝！

台灣水泥公司、台灣耶士電子公司、台灣凱普電子公司、春源鋼鐵公司、正隆公司、春雨工廠、統一企業公司、美律實業公司、台灣士敏工程公司、味王公司、韋翔塑膠公司、台電核能一廠、宜蘭酒廠……(餘恕略)。

◀歡迎大量購買分發各級幹部及圈長閱讀，獲益必鉅！▶

[本書內容章目及訂購辦法，請閱背面]

品管圈的開會技巧 / 章目表

第1章 何謂品管圈

1. 何謂品管圈
2. 品管圈活動的自主性
3. 自主性的發揮

第2章 何謂品管圈會議

1. 品管圈會議是怎麼回事
2. 品管圈會議種類與目的
3. 從問卷調查看品管圈會議的現狀
4. 品管圈會議的六項問題點
5. 為什麼圈會無法順利進行
6. 無效圈會的30個查核點

第3章 品管圈會議的形形色色

1. 會議的佈置(layout)也有種種的方式
2. 圈會的形態
3. 圈會的場所也有種種不同的方式(1)
4. 圈會的場所也有種種不同的方式(2)
5. 圈會時間的取法
6. 圈會的10項意義與20項訣竅

第4章 品管圈會議的進行方法

1. 品管圈會議的程序
2. 圈會之準備的10項查核項目
3. 會場準備的查核項目
4. 高明的圈會進行方法
5. 主席(圈會主持者)的素養與查核要項
6. 高明的會議主持方法查核要項

第5章 高明的交談

1. 高明的交談
2. 使全員發言的方法
3. 使不說話的人也會說話的要點
4. 品管圈會議的發問方法
5. 品管圈會議的發問的功用
6. 高明交談的查核要點

第6章 品管圈會議的有效手段

1. 腦力激盪(Brain Storming)
2. 使用N7(新QC七大手法)試試看
3. 親和圖法
4. 關連圖法

5. 系統圖法

第7章 品管圈會議的法門

1. 開會時間的安排之訣竅

實例① 朝會後15分鐘圈會 ② 午餐圈會制 ③ 工作較早結束的日子,每月兩次 ④ 5分鐘圈會 ⑤ 家庭訪問學習會 ⑥ 銷售人員的圈會

2. 符合目的的圈會竅門

實例① 有效運用了自己編製的教材之圈會 ② 技術研討會 ③ 品管圈會議的維持方法 ④ 有叫必答運動 ⑤ 展開P-Step作戰

3. 發言的要訣

實例① 星型發問制 ② 使用卡式錄音帶參加發言 ③ 交換日記的關心圈會 ④ TQC忌諱語句

第8章 品管圈活動的營運訣竅

1. 使團員加深連帶感的方法

實例① 用眼睛看及給人看的方法 ② 情緒天氣圖 ③ 郵件作戰 ④ 訪問(interview)作戰 ⑤ 顏色信號管理表 ⑥ 提高日常接觸評價的活動 ⑦ 活動活化的方法

2. 謀求提高團員能力的方法

實例① 女性圈所想出來的方法 ② 母子行事曆 ③ 改善人際關係的方法 ④ 三級跳(Hop Skip Jump)作戰

3. 有效運用現場現物的方法

實例① 可使用在業務上的方法 ② 目視的品質活動 ③ 與上司的資訊交換 ④ 品質通行證(pass port)作戰 ⑤ 目視管理 ⑥ 現品作業要領書 ⑦ 全面記錄(備忘)作戰

4. 致力解決問題的方法

實例① 表單(Sheet)完結法 ② 捕鯊船隊式活動 ③ 不合理、不均勻、浪費等的3班活動 ④ 如果你,怎麼辦的活動

訂購辦法

- 敬請利用本公司劃撥戶 10888131 號訂購。
- 或請寄本公司抬頭之劃款支票訂購。
- 倘未便先行付款者,請用公函訂購,書款可俟收到書後再付。
- (如需開三聯式發票請註明營利事業統一編號、地址及發票號碼並請指定一位收件人,謝謝!)

[本公司已出版其他企管好書簡介資料免費備索]

臺華工商圖書出版公司

臺北市10628仁愛路三段123巷26弄7號五樓

電話: 7519306 郵政劃撥 10888131 號

已經實施品管圈的機構人士均值得一看！
正想實施品管圈的

81年7月20日
正式發售！

⑧ 品管圈成功的條件

第3版出版了！

小林忠嗣 著
黃南斗 譯

- 本書具體地介紹了從導入品管圈活動開始到實施成功各階段的一切竅門，並寫得易讀易懂；所舉事例都是著者多年指導眾多企業及團體推行品管圈的成功與失敗的經驗結晶！
- 本書不但對即將實施或有意引進品管圈之企業具有絕對的參考價值，即使已實施品管圈的機構欲維持活力者，更有莫大之幫助！



菊版16開，240頁，精裝本

定價240元

只購買一本時請加付掛號郵資
15元，兩本以上免加，謝謝！

本書曾承下列各機構大量賜購，謹此致謝！
彰化銀行 330本、台灣水泥公司 225本、國際電化商品 71本、台灣卜蜂企業公司 68本，其他未達30本者：台灣船井電機、中央信託局、嘉義酒廠、施德齡公司、台電第一核電廠、春源鋼鐵、高雄市勞工局職訓中心、草翔塑膠... (餘恕略)

歡迎採作研習
教材大量賜購！

凡一次購買10册以上
另有優待歡迎賜洽！

本書章目表

第一章 何謂品管圈活動

- (1) 品管圈活動給與公司利益並給與員工有意義的生活
- (2) 品管圈活動的精神在於行銷
- (3) 品管圈活動適合於任何行業及部門來推行
- (4) 品管圈活動具有提高員工工作品質的目的
- (5) TQC活動是教給員工生活方法的教育制度

第二章 為何非品管圈不可

- (1) 品管圈活動與企業經營目的一致
- (2) 完備的品管手法可以改革對事的想法
- (3) 有完備的推進活動之手續與制度並嚴守之即無失敗
- (4) TQC活動的成功保證公司的存續與發展
(未完續背面)

品管圈成功的條件章目表(續)

第三章 為何TQC活動會沒有成果

——品管圈活動難紮根的原因是什麼？——

- (1) 董事長對公司是否抱有理想的形貌？
- (2) 董事長對TQC之本質有無了解？
- (3) 頂層主管有無親自扮演積極的推進角色？
- (4) 公司有危機時有無推行其他活動？
- (5) 頂層主管是否已有經營策略性決策？
- (6) 品管的想法及手法之教育是否充分？
- (7) 對品管圈活動是否作「還可以」的評價？
- (8) TQC推進組織是否強有力？
- (9) 是否選定了可早獲成功體驗的課題？

第四章 一定有成果的品管圈活動之推行方法

- (1) 使經營階層成為TQC活動之信奉者
- (2) 統一經營階層對現狀的問題意識
- (3) 關切推進組織及其成員之選定與教育
- (4) 給推進組織成員使命感，使之決定自我變革
- (5) 讓推進組織成員精通於品管的想法及手法
- (6) 教給推進組織的成員品管圈的指導訣竅
- (7) 品管圈的組成要採由上而下的方式
- (8) 快樂演出品管圈的成立儀式
- (9) 要選定可以實現工作的本質性目的之活動課題
- (10) 對工作的本質性目的之認識
- (11) 使品管圈活動有計畫性、造成全員參加體制
- (12) 使圈員具有成功的體驗
- (13) 設法使品管圈成果發表會氣氛高昂
- (14) 對品管圈活動進行嚴格的評價

第五章 如何使品管圈活動紮根活性化

- (1) 設定與經營方針及目標具有整合性的活動課題
- (2) 推進幹部要積極進行圈之各種支援活動
- (3) 致力於品管圈間之情報交換
- (4) 進行定期的新手法教育及導入活動
- (5) 擴大品管圈活動成果於全公司

- (6) 固有技術及工作知識之經驗的積蓄要給予高的評價
- (7) 將高階層主管捲入活動的制度
- (8) 設定期的品管圈活動成果發表之機會

第六章 圈長應達成之任務及注意事項

- (1) 在知識方面給予圈員指導
- (2) 指導圈員驅使QC手法
- (3) 扮演溝通管道之任務
- (4) 發揮符合圈員個性的領導力
- (5) 與外部溝通圓滑以圖活動的活性化

第七章 部門別品管圈活動的進行方法

- (1) 營業部門的品管圈活動之推行要點
- (2) 製造部門的品管圈活動推行要點
- (3) 設計部門的品管圈活動推行要點
- (4) 管理與總務部門的品管圈活動推行要點
- (5) 企畫與開發部門的品管圈活動推行要點

第八章 QC想法與QC手法

- (1) 何謂QC思考方法
- (2) 對品質與成本的想法
- (3) 關於品質保證與檢查的想法
- (4) 品管圈活動使用的七種手法
- (5) 收集資料用的檢查表
- (6) 為了明確了解資料的圖表
- (7) 抓重點的柏拉托圖
- (8) 追求原因並加以整理而畫的特性要因圖
- (9) 作相關判斷所使用的散布圖
- (10) 觀察不均衡分布情形的直方圖
- (11) 事前察知變程有變異的SQC方法
- (12) 製程的解析與管理所用的管制圖
- (13) 防止倒退的標準化及fool-proof (防愚)
- (14) QC手法乃一切問題的解決方法

附章 導入TQC活動的具體步驟與檢查表

[本公司已出版其他企管好書簡介資料免費備索]

臺華工商圖書出版公司

台北市10628仁愛路三段123巷26弄7號五樓

電話：7519306 郵撥帳號第10888131號

訂購辦法

- ◎敬請利用本公司劃撥戶10888131號訂購。
- ◎或請寄本公司抬頭之劃線支票訂購。
- ◎倘未便先行付款者，請用公函訂購，書款可俟收到書後再付。
(如請購：聯式發票請註明營利事業統一編號、地址、發票種類及收件人姓名)
- ◎亦歡迎到各地大書局(店)購買。

序

今日，在先進國家，服務業已成為各該國的國民經濟中之最大產業。例如，美國及日本的服務業，其就業人數佔全部勞動人口的比例，已分別超過了71%及58%（1988年）。同時，兩國服務業就業人數的成長，若以1970年至1988年止之增加數來看，則美國為3,300萬人，日本亦達到1,100萬人。這種一見之下似乎有驚人的成長之服務業，其實說起來，如果說是具有虛胖的體質亦不為過。為了使此種產業與製造業一樣，成為更充實的產業而繼續成長下去，實有更進一步改善及提高品質與生產力的必要。

如眾所周知，TQC是在1950年代誕生於美國，1960年以後在日本發展，對日本製造業的產品品質之提高貢獻很大，奠定了日本經濟發展的基礎。其後，此種活動擴大至建設業，1980年代服務業亦開始發展，似乎各種業種都已在實踐。近年來，甚至已技術轉移到國外，如1989年竟出現美國的佛羅里達電力公司，即國外頭一家向戴明獎（Deming Prize）挑戰的企業，而且順利獲獎。

本書即以這樣的時代背景為根據，針對以提高品質為手段而導入並推行TQC的服務業，作為對其有益而易懂的指南書，來說明有關TQC之理論及其實務為目的。

在任何領域裏，欲理解新概念，都必須對其概念具有具體的印象，這是其捷徑。本書即以此為着眼點，針對屬於服務業的國內外8家企業之TQC推行狀況，以實踐報導的方式，有效運用每位執筆者的

獨特風格加以整理，敘述於第1章。閱讀此章之後，對於TQC之目的何在、如何推動、以及在其推動之過程會出現怎樣的問題點？還有，業種不同時有什麼共同點及不同點等事，應該大致能夠有所把握。

如此獲得具體的印象之後，即會出現對TQC持有關心，而想要實際導入TQC的讀者，而可能渴望獲得有關TQC是什麼？為什麼要實施TQC？等明確的知識體系。這個時候，建議您閱讀第2章。該章敘述其總論，能理解今日服務業所處的地位及TQC的全貌。亦即，詳細地針對TQC是由基本想法、手法、以及達成有組織的推行之工具等3個支柱所構成，以及為什麼要導入乃是非常重要的事，加以敘述。

對於在TQC實踐上的最基本想法，以及為到達有組織的推行之交通工具，在於第3章作了解說。有關品質的想法、管制的想法、以及方針管理、日常管理、QCC等推行工具（方法），應在什麼階段，如何推行等均已作了詳細說明。有關手法，則更選了在服務業經常使用的手法，根據服務業實際的運用實例，將其說明刊載於第4章。

如此一來，對於基本的想法、手法、以及有組織的推行方法等基本知識已經有所了解，如果想要實際作全公司性地導入及推行，則推行的步驟（step）論便有需要了。有關此點，可參閱第5章。第6章則更對服務業的今後展望及TQC所擔負的任務展開了論述。

本書係由以上的結構所構成，並盡可能使用實例，而且是服務業的實例，其內容必須說明之處，執筆者一同都已盡了很大的心力。因此自負即使對TQC不太熟悉的人，也能夠輕鬆地閱讀。服務業中，正考慮導入及推行TQC的企業，或是已經導入及推行的企業之經營者、管理者、及負責推動的人員請務必一讀。同時也希望能夠作為企業內TQC教育的教材而加以活用。另外，本書在製造業的間接部門，

或事務、營業、服務等進行非製造業務的部門，亦可作為推行TQC的參考。

本書能夠順利出版，其原委必須追溯到1985年6月，當時擔任日科技連出版社常務董事之光明春子女士所倡議的「把製造業已經確立的TQC之導入及推行方法，能夠沒有不調和感而導入於服務業的方法進行研究」，而以此為目的所組成的研究會開始的。該研究會包括下列的成員：

池澤辰夫、石川 馨、今泉益正、小田島 弘、狩野紀昭、佐佐木尚人、納谷嘉信、原田 明、米山高範、〔事務局〕光明春子

這個研究會，因為是用真心話（本音：honne）說（語る：kat-aru）的會，所以取名為HK研究會，而狩野以年紀最輕的理由擔任了主席。本研究會，至1988年7月止一共開了29次的會，此期間，不但對QC、TQC、QCC的歷史與現狀的史實、問題點的確認，以及今後應有的態度等，作了毫無顧慮的意見交換，同時也邀請了已經實施TQC的服務業的負責推動人員、及經濟學家等貴賓，向他們請教問題，或是進行訪問活動，造訪實際實施TQC的事業。根據這些研究會活動之成果，而企劃了本書的出版。

執筆係由研究會成員的有志者擔任，如池澤辰夫、小田島 弘、狩野紀昭、納谷嘉信、原田 明、米山高範等會員；編輯則由狩野負責。本書在企劃時，曾蒙石川教授的「由多人共同執筆時，編者如下決心修改原稿是不行的」的忠告而獲得勇氣，同時，在編輯階段也獲得執筆者諸位先生的協助，因此才有勇氣做相當多的修改，以期能盡力實現在整體上的論點明確及術語的統一。儘管作了如此的努力，但，若有不盡完善之處，則完全是編者的責任。

本書在企劃時，雖然也曾經約請石川教授賜稿，但是後來石川教授因受到病魔侵襲而於1989年4月逝世，此約定終於無法實現。石川教授對TQC的發展所做的貢獻極其偉大，有關服務業方面，也從相當早期即對其重要性與推行方法做了先驅性的工作。爲了讚揚石川教授這種先驅性的成績，謹於另頁列記石川教授有關服務業之TQC著作一覽表，並表示祈禱冥福之意。

由上面所述的本書出版之原委，可以清楚地看出，本書之所以能與世人見面，完全靠光明春子女士創造其契機，同時在其卸任之前的大力推動，其貢獻很大。光明女士長年任職於日本科學技術連盟及日科技連出版社，以幕後人員的身分對QC界的發展付出貢獻。尤其是當1960年代初所誕生的QCC正普及於全日本之際，從創設時開始即爲以石川教授爲首的先驅者們的好幫手，站在事務局的最前頭負責雜誌的編輯不用說，還負責各種活動的企劃與開展，並對成長至今日已有世界60餘國實施的QCC成功基礎的奠定作了貢獻。茲將光明春子女士的簡歷記載於另頁，以讚揚她的功績。

在整理本書之際，HK研究會的寶貴意見，或是我們進行的訪問、見聞所得都有很大的助益。當時，曾承下列諸位先生的很多指教，使我們獲益良多。

秋山喜久先生（關西電力）

土肥 實先生（近江屋興業）

橋本壽郎博士（電氣通信大學）

林 全亨先生（馬里邑）

鈴木正夫先生（常磐興產）

二見宏一先生（三和銀行）

村山輝夫先生（YAMAGIWA）

山野邊京子女士（常磐興產）

吉村一郎先生（Palace Hotel）

還有，第1章執筆時，承以下各公司的諸位先生提供了寶貴的資料，除了同意轉載的同時，並對執筆原稿提出種種的建議與指教。

近江屋興業（股）：土肥 實先生

關西電力：長屋誠一先生、加藤和彥先生、平尾正利先生

三和銀行：前川泰廣先生：園 潔先生

常磐興產：山田 將先生

佛羅里達電力：Wayne Brunetti先生、William Hensler先生

菱電服務（股）：中井俊行先生

YAMAGIWA（股）：佐藤達雄先生

另，在整理本書時，下列諸位先生亦基於對服務業TQC的豐富經驗，或基於TQC推動者的長久經驗，而賜予非常有益的意見。

安藤之裕先生（日本科學技術連盟）

下山田薰先生（小松Career Create）

新田 充先生（東京電力）

山田佳明先生（小松Genoa）

本書若無上述諸位先生女士之協助即無法問世，在此謹深致感謝之意。

最後，日科技連出版社的新井勝治先生、仁尾一義先生、丸山芳雅先生、遠山久美子女士等諸位擔任HK研究會的事務局工作，倍極辛勞；編輯部的戶羽節文先生、岩崎真美女士，幫忙原稿的整理等；還有，清水彥康先生自本書的企劃階段開始，至原稿的匯集、編輯、校正為止，多方幫忙。在此謹對上述諸位先生女士一併申致深厚之謝意。

1990年10月

執筆者代表

狩 野 紀 昭

石川 馨教授有關服務業之TQC著作一覽表

- (1) 「關於服務——沒有服務的產品賣不出去」、『品質管理』、Vol.14, No.11, pp.831~833, 1963.
- (2) 「貿易公司的品質管制」、『品質管理』、Vol.15, No.3 pp.206~208, 1964.
- (3) 「採購對象契約對象的選擇方法一例——國鐵的塗料公司選定方法」、『品質管理』、Vol.15, No.8, pp.567~580, 1964.
- (4) 「高階層人員與營業相關人員」、『品質管理』、Vol.17, No.1 pp.1~2, 1966.
- (5) 「流通機構之QC應有狀態與進行方法」、『品質管理』、Vol. 19, No.12, pp.1414~1419, 1968.
- (6) 『流通機構與品質管制』、品質月教材、No.34, 1968.
- (7) 朝香鐵一・石川 馨編：『品質保證指南（guidebook）』、（第12章銷售・服務、第38章流通業、第39章服務業）、日科技連出版社，1974.
- (8) 『服務業的QC』、品質月教材、No.85, 1975.
- (9) 「有關TQC在醫院方面的應用」、第2屆日本社會保險醫學會研習會，1982.
- (10) 『銷售・流通業的TQC』、品質月教材，No.138, 1982.
- (11) 「對軟體的QC應作如何想法」、第3屆軟體生產品質管制專題討論會、日本科學技術連盟，1983.
- (12) 「公益事業TQC導入的重要性與問題點」、『品質管理』、Vol. 36, No.4, pp.322~324, 1985.

- (13) QC Circle Activities in Japan's Service Industries, Quality Progress, Feb., 1988.

光明春子女士簡歷

- 1922年 5 月 大連出生
- 1942年 9 月 日本女子大學英文系畢業
- 1950年 7 月 進入日本科學技術連盟，擔任『品質管理』雜誌編輯
- 1962年 4 月 『現場與QC』雜誌創刊的同時擔任總編輯，QCC本部創立的同時兼任該本部事務局負責人
- 1963年 4 月 日科技連出版社編輯部課長（『品質管理』雜誌、『現場與QC』雜誌總編輯）
- 1970年 5 月 日本科學技術連盟QC事業部次長
- 1971年 5 月 該連盟第 3 事業部長（負責QCC）
- 1980年 4 月 就任日科技連出版社常務董事，QCC本部顧問及『FQC』雜誌編輯委員
- 1987年 3 月 自該社屆齡退休
- 現在 QCC東海支部名譽顧問