



Title	Total Quality Management : Cultural, Implementation, and Organizational Performance Aspects
Author(s)	Aziz, Roni Zubaidah Abdul
Citation	大阪大学, 2015, 博士論文
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/53936
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

<https://ir.library.osaka-u.ac.jp/>

The University of Osaka

Abstract of Thesis

Name (RZ Abdul Aziz)	
Title	Total Quality Management: Cultural, Implementation, and Organizational Performance Aspects (An Empirical Investigation in Indonesia) (文化、実施、組織の観点による総合的品質管理TQM (インドネシアにおける実証的研究))
<p>Abstract of Thesis</p> <p>Implementation of total quality management (TQM) by Indonesian companies provides the opportunity to compete in the global marketplace. By applying TQM, companies can produce high quality products and services. However, TQM requires a fundamental change in a company that can cause difficulties and carries a risk of failure. To minimize the risk, company management must develop a specific implementation plan starting with a strategic decision that determines the diffusion method and sets the stage for the implementation process. The literature review of TQM in this study shows the influences of national and organizational culture on the success or failure of TQM implementation. National and organizational cultures can affect the degree of success in TQM implementation and organizational performance; therefore, it is important to examine the effects of national and organizational culture on TQM in Indonesian companies. This study develops instruments to measure the constructs of TQM and investigates the relationship between them. This research uses several Indonesian companies as relevant samples, and the research participants consist of senior executives, general managers, quality managers, and managerial level staff. The participants answer a comprehensive questionnaire to identify factors related to culture and TQM implementation in their respective companies. The results suggest that a relationship exists between national and organizational cultures and the different cultures influence TQM implementation and performance. Although there no significant cultural differences were found between companies, TQM implementation and organizational performance differed significantly. Thus, this research provides useful practical knowledge for Indonesian practitioners and academics of the TQM implementation process and designing an effective TQM implementation model.</p>	

論文審査の結果の要旨及び担当者

氏 名 (Roni Zubaidah Abudl Aziz)			
	(職)	氏 名	
論文審査担当者	主 査	教授	森田 浩
	副 査	教授	八木 厚志
	副 査	教授	沼尾 正行
	副 査	准教授	梅谷 俊治

論文審査の結果の要旨

総合的品質管理(TQM)とは、製品の品質の向上だけでなく、組織全体で統一した品質管理目標に対してその維持向上を図り経営目標の達成に向けた企業活動を実践することである。経営トップのリーダーシップのもとで、組織が一丸となって、顧客の満足する製品やサービスを提供するためのトップダウンの活動である。TQMは高品質の製品やサービスを産み出し、グローバル市場での競争力強化をもたらす一方で、TQMの導入によりさまざまな問題を引き起こし、失敗につながるリスクも存在する。そのため、TQMが企業経営にもたらす効果には、企業風土や組織形態などが大きく影響しているといわれている。

本論文では、TQM導入の成否に対する国や組織の文化がどう影響しているかの検証を行っている。インドネシア企業を事例として取り上げ、経営トップ、部長、品質管理者、スタッフなどのそれぞれのレベルにおいて、企業文化およびTQM導入に関連する因子を同定するためのアンケートを実施し、因子分析によって解析した。その結果、次のことが明らかになった。

- 国や企業の組織文化の違いは企業業績に有意な違いをもたらしている。また、インドネシアの実務家はTQMを導入することによって企業業績が向上すると考えている。
- TQMを強力に推進している企業は、ISO認証とともにTQMを導入している企業と比較したとき、組織文化の違いは見られなかったが、リーダーシップ、チームワーク、継続的工程改善、財務業績、非財務業績などの点においては優位になっていた。
- 組織文化の違いはTQMを実施しているかどうかで大きな違いがあり、ISO認証の有無には影響していない。TQMを実施している企業にとって、ISO認証は企業業績の向上に対する大きな意味はなかったが、TQMを実施していない企業とは明確な違いがみられた。

TQMの導入にはリスクがあり、その成功のためにはおかれている環境の把握と組織文化の醸成が必要である。提案モデルによって、経営者はTQMを実施するにあたって組織内を評価することができ、導入の可否に向けた意思決定をサポートすることを実現した。

以上より、本論文は企業がTQMを実施するにあたっての外的および内的要因についての影響を定量的な分析のもとで検証したもので、品質管理や経営工学の分野において情報科学および数理解析技術の果たす役割の進展に大きく貢献するものである。よって、博士（情報科学）の学位論文として価値のあるものと認める。