

品質經營未來展望

呂執中教授

成大工業與資訊管理學系

e-mail : jlyu@mail.ncku.edu.tw

中華民國九十二年十一月六日

參考文獻



- ✚ Evans, J.R. & W.M. Lindsay, The Management and Control of Quality, 5th ed., South-Western, 2002.
- ✚ 呂執中著，國際品質管理，滄海，2003
- ✚ 蘇朝墩、陳麗妃著，實現六標準差的第一本書，商周，2002
- ✚ 齊若蘭譯，從A到A⁺，遠流，2002
- ✚ ASQ's 57th Annual Quality Congress Proceedings, ASQ, 2003

經營者之重要



⌘ 沒有張忠謀之台積電

⌘ 沒有王永慶之台塑

⌘ 沒有施振榮之宏碁

⌘ 沒有Dell之DELL

⌘ 沒有Bill之MS

⌘ ...

品質之發展



師徒制

→ 品質管制 (quality control)

→ 品質管理 (quality management)

→ 品質經營 (quality business)

→ 卓越經營 (A⁺)

現代化經營必須為顧客導向



- ❖ 全球化的競爭
- ❖ 顧客之要求日益嚴苛

成本特性	每年10-15% cost down, ...
品質特性	由 ISO 9001 邁向 6 σ , ...
時間特性	由 955 邁向 982, ...
彈性特性	由 BTS 邁向 CTO, ...

⇒ 以客為尊是現代化企業的共同特性

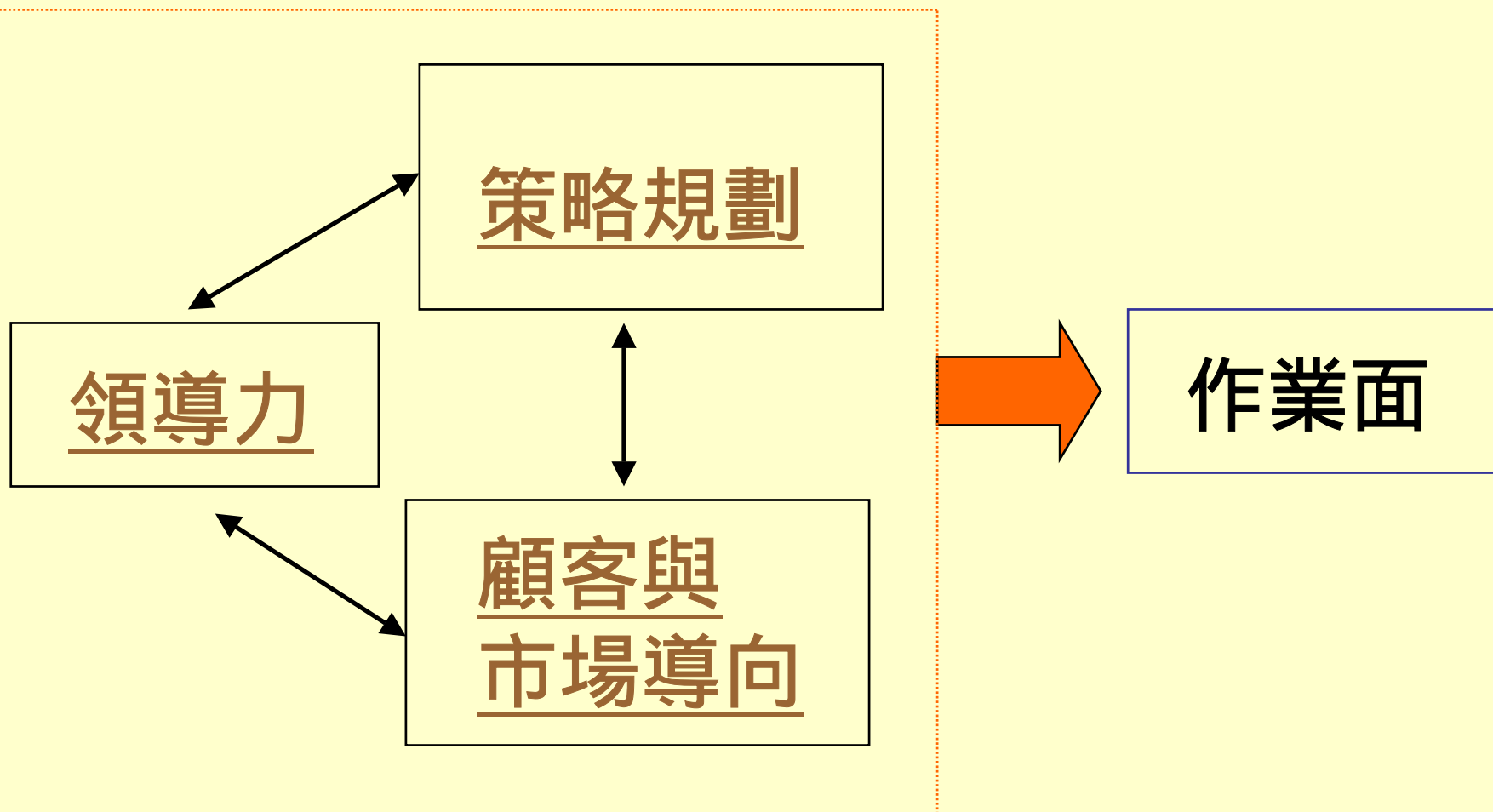


品質經營之意涵

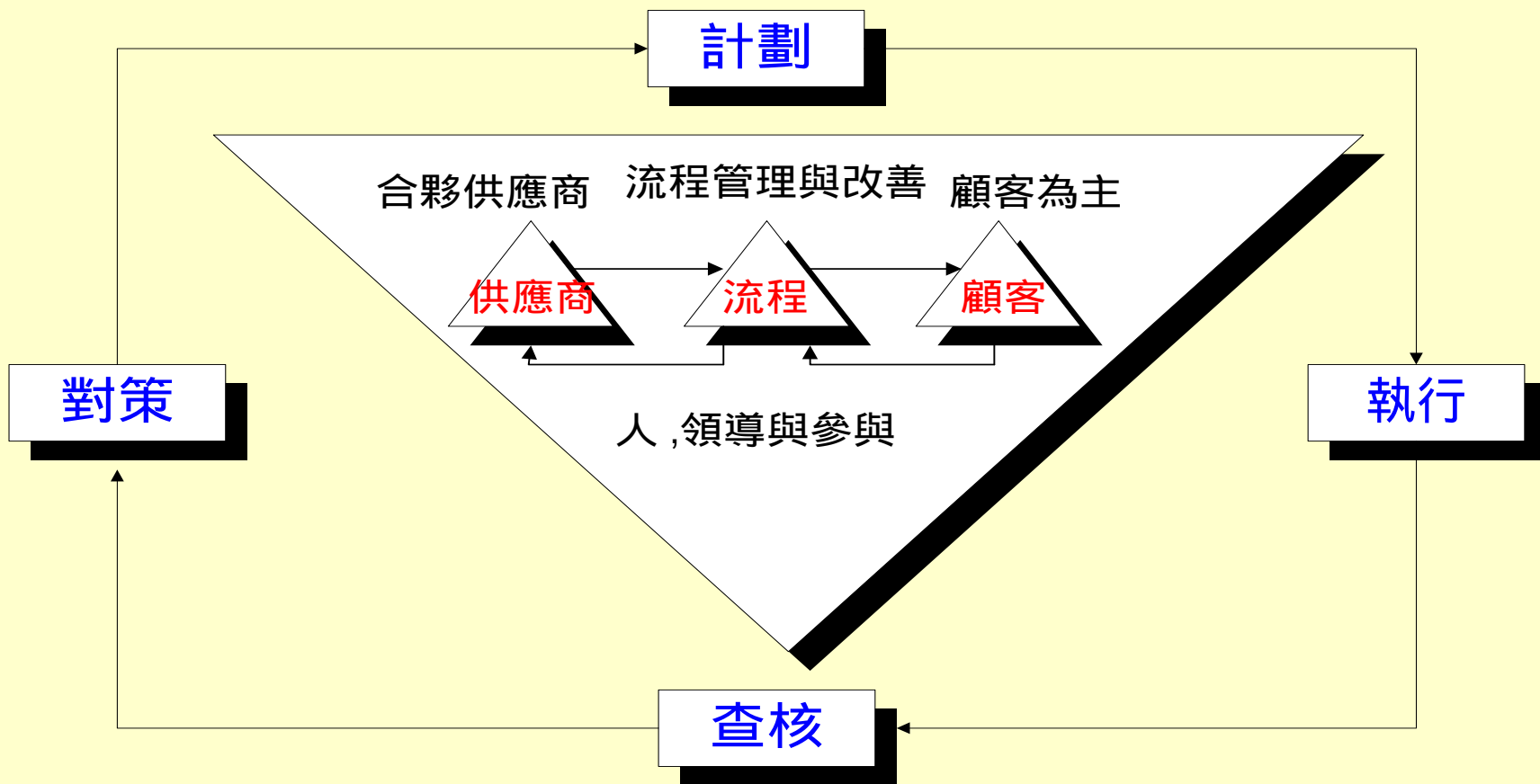
- ❖ 品質經營，Quality Business
(Q-Business is about business)
- ❖ 泛指組織根本改變其經營為
顧客導向以長期獲利



國品獎之“領導力金三角”



另一金三角



推動策略



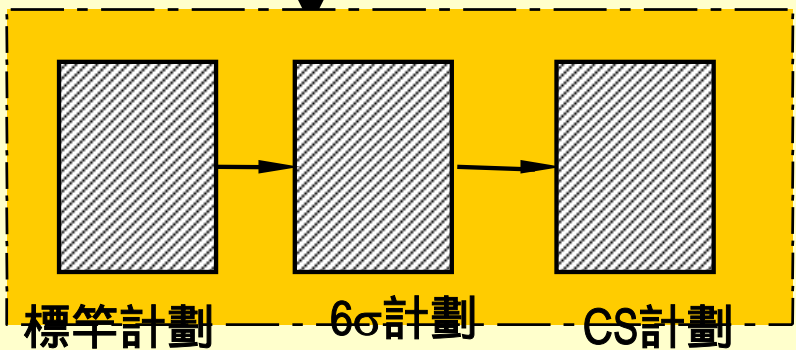
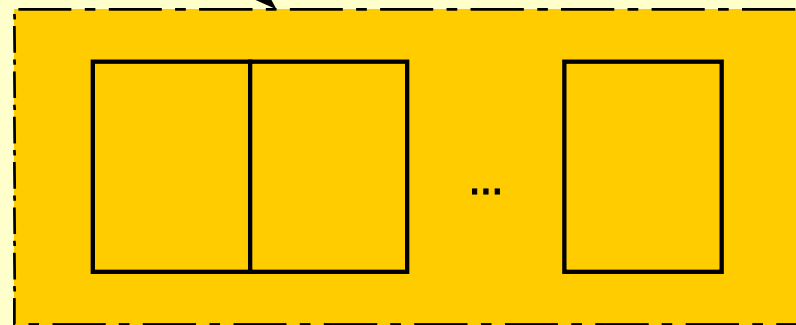
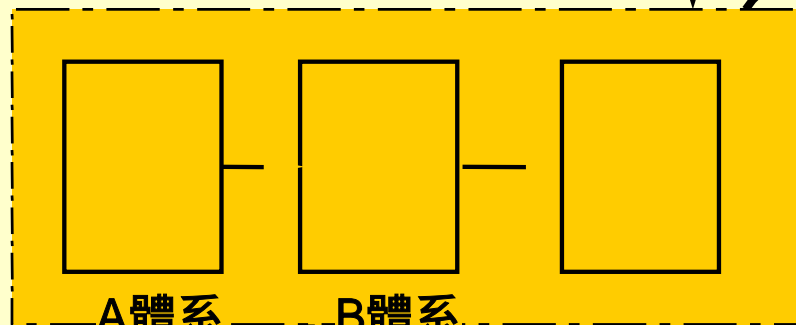
- ⌘ 由業者主導
- ⌘ 傾聽(國外)客戶的聲音
- ⌘ 建立各產業之標竿
- ⌘ 應用品質鏈的作法
- ⌘ 塑造經營者投入之誘因



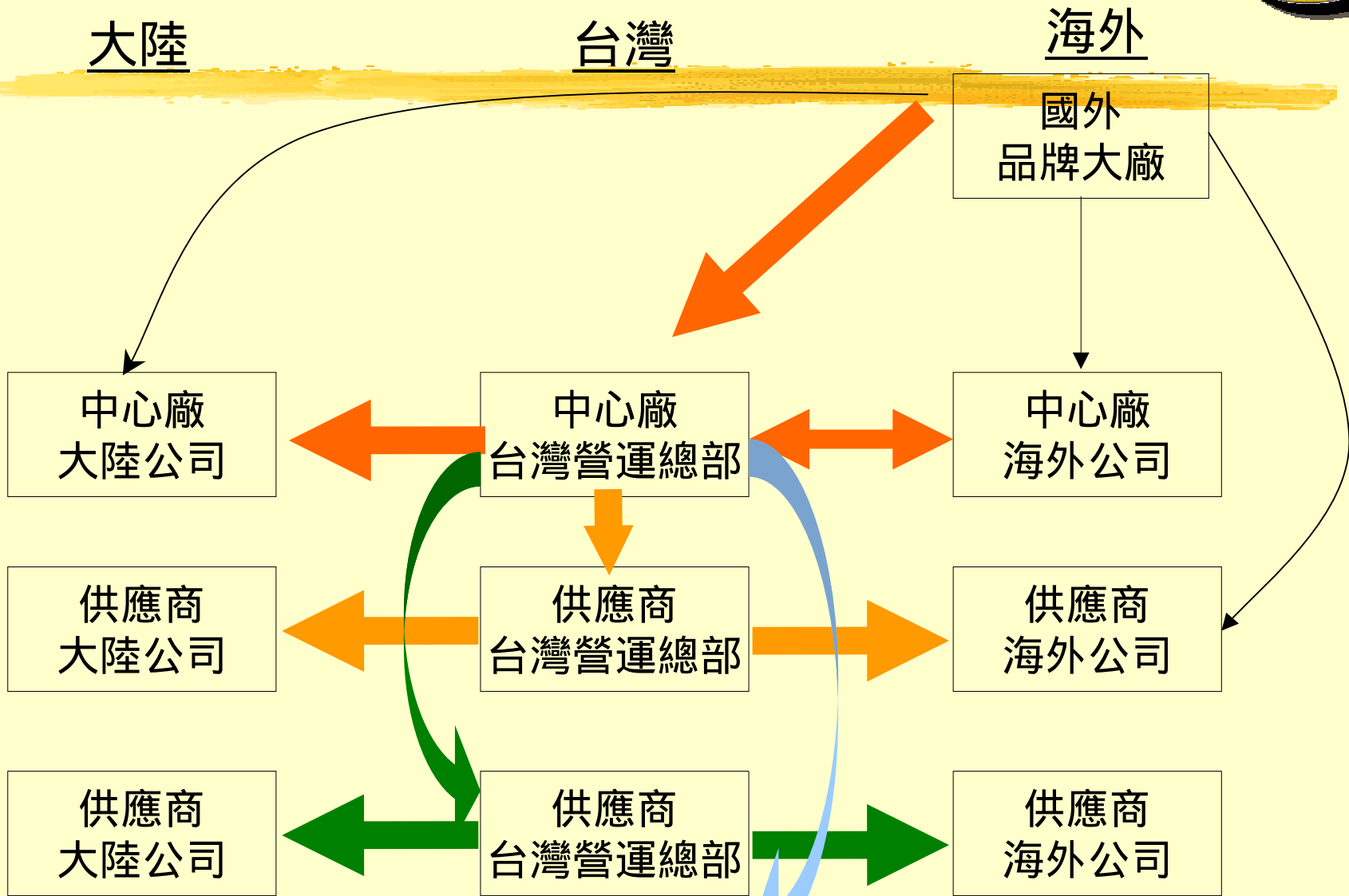
知識經濟與品質經營之前瞻性應用

示範性產業之品質經營

其他產業之品質經營



建設一有利的環境促使大小企業 皆以台灣為營運總部



核心技術



- ⌘ 全球化營運管理
- ⌘ 品質標竿
- ⌘ 策略規畫(方針展開)
- ⌘ 六標準差
- ⌘ 顧客關係管理

大勢所趨



- ✚顧客之要求只會愈趨嚴酷
- ✚快速有效提昇經營品質對我國(企業)是必要且為可行
- ✚經營品質要提昇需從策略面著手
- ✚有待產官學研共同努力



討論



顧客導向

⌘ 組織是靠顧客而存在，因此...

☒ 須瞭解現在與未來的顧客需求

☒ 須符合顧客的要求

☒ 須致力於超越顧客的期望

顧客感受之品質 =
實際 – 預期



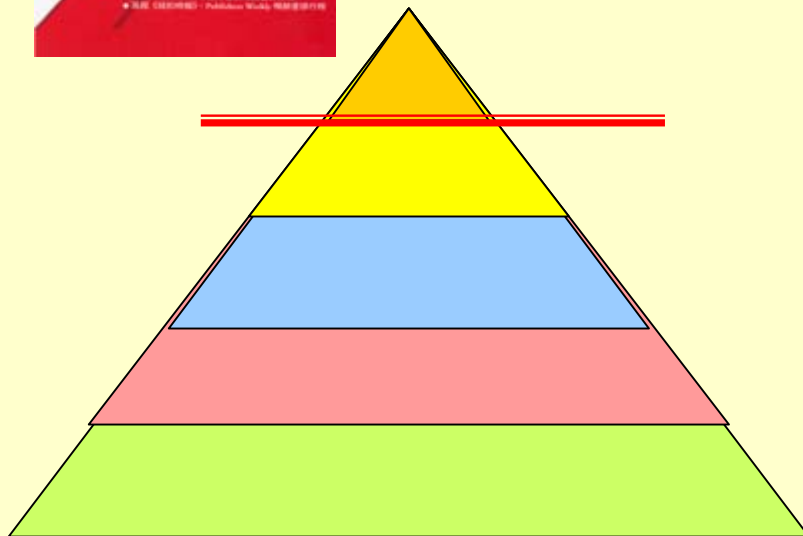
第五級領導

第五級領導



第五級領導

藉由謙虛的個性和專業的堅持
建立起持久的卓越績效



第四級 有效能的領導者

第三級 勝任愉快的經理人

第二級 有所貢獻的團隊成員

第一級 有高度才幹的個人



營運效益與策略競爭之不同

- ⌘ 營運效益競爭導致競爭合流，每家公司的產品都一樣，都採低價策略，消費者沒別的選擇，只能選擇最低價的產品。
- 策略競爭發展出別具特色的產品，使你和其他產品有所區別，創造出獨特的價值，而消費者根據不同的需求選擇他們想要的產品。

M. Porter