

图书基本信息

书名：<<革新的企业战略 NTT数据通信价值创造者运动的开展和秘策>>

13位ISBN编号：9787309017854

10位ISBN编号：7309017854

出版时间：1996-09

出版时间：复旦大学出版社

作者：藤田史郎

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

作者简介

藤田史郎
1929年7月出生。

日本国茨城大学工学院电机系毕业。

1953年入日本电信电话公社工作，后任日本电信电话股份公司常务董事。

于1988年任NTT数据通信股份公司代表董事（法人代表）、总经理。

1995年就任NTT数据通信股份公司代表董事（法人代表）、董事长，至现在。

在公司外，任日本质量管理学会副会长、日本环境技术研究会理事长、社团法人经济同友会干事、经济团体联合会评议委员等职。

1995年5月，就任中国复旦大学校董。

著作有《我的心》、《高度信息社会的展望及其对策》、《感觉网络》等多本。

书籍目录

目录

前言

中文版序言

第一篇 引进TQC确立经营基础

第一章 价值创造者所追求的目标

1.1 我公司企业素质的改造

1.2 信息服务产业的现状

1.3 引进TQC之前的路程

1.4 向戴明奖挑战

1.5 走向创造性的TQC之路

第二章 以成为信息服务产业的主导公司为目标

2.1 信息化社会的后台

2.2 信息化需求的变化与我公司的对策

2.3 以成为信息服务产业的主导公司为目标

2.4 组织运营的特色

2.5 创出新的事业

第二篇 TQC的推动与开展

第三章 方针管理是交流工具

3.1 自以为是的方针管理

3.2 方针管理从反省开始

3.3 从计划、计划状态摆脱出来

3.4 贯彻方针的关键就是要彻底地做好投接球式的互相交换意见

3.5 方针管理的结构

3.6 彻底的交流能培养大家参与经营的意识

3.7 制定长期经营计划展望未来

3.8 致力搞好适合于我公司的方针管理

第四章 制定温暖、有生气的标准

4.1 引进TQC之前的标准化

4.2 引进TQC之后的标准化

4.3 技术秘诀的横向推广

第五章 系统制作首先从培养人材开始

5.1 培养机构的组织

5.2 人材培养的三根支柱

5.3 引进TQC时的问题与活动的重点

5.4 OJT的实践

5.5 专业性服务教育系统的开发

5.6 TQC教育

5.7 SE的QC小组活动

第六章 为顾客着想的质量保证

6.1 主客颠倒的时代

6.2 质量保证是满足顾客要求的出发点

6.3 谁是“客人”

6.4 准确地掌握顾客的满意度

6.5 想办法听到顾客真实的心声

6.6 顾客的满意度是否提高了

6.7今后才是真正的开始

第七章 职员满意是顾客满意的源泉

7.1什么叫职员满意

7.2职员满意是顾客满意的源泉

7.3为提高职员满意度的努力

7.4创造性渠道的引进

7.5验证职员满意度与顾客满意度之间的相关度

7.6今后的工作任务

第八章 成为TQC活动的支柱、信息的高度灵活运用

8.1在质量保证方面运用信息系统

8.2在系统开发中的信息共享化及其运用

第三篇 TQC的实例

第九章 在系统开发中, 首先要在前期工程中抓好质量

9.1系统开发的特点与问题

9.2STEAD的历史就是改善系统开发的历史

第十章 作为最终的高级工程应走先于顾客的需要

10.1抓住变化, 预先着手

10.2创造价值的企图

10.33M与三项交叉科学

10.4研究开发是SQC技法的试验场

【事例1】技法运用解决了技术上的问题

【事例2】与生产厂家共同开展质量保证活动

【事例3】加速进行研究开发工作

第十一章 做为主导公司创造市场的商品规划

11.1规划型商品的特征和问题

11.2商品规划的结构

【事例1】IC卡社会的创造

第十二章 制定顾客战略

12.1顾客战略的制定

【事例1】“课题结构化程序”的开发

第十三章 顾客真正的满意度是可由运行, 维修来衡量的

13.1运行、维修部门的作用

13.2数据终端设备维修的改革

【事例1】通过为顾客的服务, 进行“从守转攻的维修”的改革

【事例2】建立按职能分工维修数据终端设备的体制

13.3集中智慧, 消灭系统故障

【事例3】由防止系统故障复发对策专门委员会进行的改善

【事例4】设置“Q小组”大幅度改善系统故障

13.4朝着进一步提高顾客满意度的方向努力

第十四章 结论 《VISION - 2001》开拓我公司的21世纪

14.1以21世纪为目标的经营形象

14.2VISION的经营目标

14.3向创造性TQC的挑战

14.4向与社会可共同所有的系统的转换

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>