

## 創造差異 狩野紀昭精湛解析魅力品質(品質應用於大學教育：標準化的教師資格審核條件是要務)

學校要聞

【記者盧逸峰淡水校園報導】享譽國際的狩野紀昭大師於17日蒞校，以「Kano Model and Attractive Quality Creation (狩野模型與魅力品質創造)」為題在覺生國際會議廳演講。校長張家宜表示，本校為全國第二個獲國家品質獎的大學，而全面品質的要求，更與淡江精神相符。她也提到，狩野博士對台灣非常熟悉，多次對臺灣的科技業、大學提供很多品質與研發方面的建言，希望大家能從大師的演講中得到啟發並創造魅力品質。

狩野博士提出產品品質必須與時俱進的論點，並詳述魅力品質理論、生命週期變化，也介紹產品從無差異品質如何成為魅力品質，並舉例日本Konica等公司在品質創造上的演進。

會中張校長提問，博士的理論是否只適用在企業與產品上嗎？狩野教授認為，品質理論適合用在任何地方。國際事務副校長戴萬欽問到哲學與品質的關係，狩野博士解釋，過去他研究時曾探討亞里斯多德的著作，其中說明品質就是不同物質之間的差異，要解釋品質，「一定要從東西的本質面去解釋。」

狩野博士談到，淡江的品質保證稽核處的各項稽核成果，如品管圈、TQM等，給他極深的印象。他也提到過去擔任院長時，職員指稱「學生沒有抱怨」，但實際上，他卻發現抱怨者眾且普遍認為學校不理會這些抱怨。這讓他深覺到，在品質理論趨勢中，市場必須由賣家轉變為買家需求導向。另外，他也說明，現在幾乎人人都能上大學，但大學品質的控管極為迫切，若應用品質理論，建立「標準化的教師資格審核條件」是為大學教育要務。

