

Quality Circle for Business Excellence: Bangladesh Case Study

Abu Saleh Md. Sohel-Uz-Zaman,*PhD*
Associate Professor, School of Business
United International University, Dhaka
Bangladesh

Mahbubul Haque
Assistant Professor, Department of Business Administration
The University of Asia Pacific, Dhaka
Bangladesh

Abstract

Since Second World War, the application of TQM has significantly contributed to ensuring quality and productivity gains thus giving an organization a competitive edge in its business environment. Gradually, TQM has become widely accepted for its flexibility in incorporating new ideas in its portfolio. The concept of TQM has now gone beyond the quality improvement agenda as it exclusively campaigns for continuous improvement vis-à-vis organizational processes, procedures, practices and so on. One of the core programs of TQM is related to 'quality circle'. This program primarily advocates the role of human resources in attaining business excellence. A peek into the extant TQM literature would clearly indicate that the successful implementation of TQM philosophy is guaranteed when it is embraced by people working at different levels of an organization. However, the role of human resource is very much context-specific; therefore, it is imperative to address indigenous factors like culture, leadership, norms and practices, etc. of a particular organization. In this paper, two business organizations operating in Bangladesh are selected as case studies highlighting their success stories through the implementation of quality principles and circles in their business strategies. The first organization 'Teamwork Ltd.' is a management consultancy firm providing their clients manifold business solutions ranging from pre-feasibility and feasibility study, HR solution, business development, business automation, company legal compliance, financial analysis, portfolio management, enterprise resource planning (ERP), taxation, process re-engineering and so on. The second organization as presented here is 'Standard Plastic', a plastic manufacturing company in the country, offering its customers a diversified portfolio of plastic products and materials. Both of these two organizations, after a couple of years since their inception, went through a lean period in their business operations due to a combination of economic downturn and market competition. However, in their quest for organizational renewal and business excellence, the management in both the companies have adopted a wide-ranging steps by realigning their business development policy, their culture and management style, internal arrangements in their operations, etc. In so doing, they have put emphasis on long-term perspective vis-à-vis quality aspects of their products and services through quality circles, teamwork and organizational involvement on the part of their employees. This article demonstrates through these two case studies that TQM and QC are equally germane in the context of SMEs as well despite the prevalent belief that sophisticated concepts and frameworks are applicable to large organizations only. Apart from this, the current study deals with the issue of applicability of quality circles from the perspective of a developing country, and sheds light on how indigenous factors are required to be addressed in a certain organizational setting.

Key words: Total quality management, Quality circle, Competitive advantage, SMEs, Organizational development.

ICQCC 2011-Yokohama

ビジネスエクセレンスのための品質サークル: バングラデシュのケーススタディ

Abu Saleh Md. Sohel-Uz-Zaman, *PhD*
Associate Professor, School of Business
United International University, Dhaka

Mahbubul Haque
Assistant Professor, Department of Business Administration
The University of Asia Pacific, Dhaka
Bangladesh

発表要旨

第二次世界大戦終了以降、TQM の活用が品質と生産性の向上の実現に大きく貢献し、ビジネスの世界で企業に競争力を与えてきた。そのポートフォリオに新しい考えを柔軟に盛り込んだことから TQM は徐々に広範に受け入れられるようになった。組織的なプロセス、手順、実務等の継続的な改善に焦点をあて運動を展開したことから、TQM の概念は品質改善の枠組みを越えてきた。TQM の中核的プログラムの 1 つが「品質管理サークル」に関するものである。このプログラムは、ビジネスの優秀さを達成するうえで人的資源の果たす役割を提唱するものである。既存の TQM に関する文献を垣間見ると、企業の異なるレベルで働く人々により受け入れられた時、TQM の原理は確実に実施できることを明確に示していることがわかる。しかし人的資源の役割は状況に大きく左右されるものである。したがって、特定の企業の文化、リーダーシップ、規範と慣行といった固有の要因に対処することが不可避である。本論文では、事例研究としてバングラデシュで事業を運営する 2 つの企業を選び、経営戦略として品質改善の原理とサークル活動を実行することで達成したサクセス・ストーリーに焦点を当てるものである。最初の企業「Teamwork Ltd」は経営コンサルティング会社として、プレフィージビリティ・フィージビリティ・スタディ、HR ソリューション、事業開発、ビジネス・オートメーション、企業の法令遵守、財務分析、ポートフォリオ管理、企業資源計画 (ERP)、税務、プロセス・リエンジニアリングその他を含む多種多様なビジネス・ソリューションを依頼人に対し提供している。ここで紹介する二番目の企業は国内でプラスチックを製造し顧客にプラスチック製品と材料の多様なポートフォリオを提供している「Standard Plastic」である。これらの 2 つの企業は両者とも、創業から 2 年後に、景気の後退と市場競争が相まって業績不振の期間を経験した。しかし、組織的刷新とビジネスの優秀さを追い求める中で両社の経営者は事業開発方針、企業文化と経営スタイル、事業活動の社内の取り決め等を再編成することで多岐にわたる手段を採用した。そうするうえで、彼らは品質管理サークル、従業員の側のチームワークと組織的関与を通じた製品とサービスの質的側面について長期的な視点を重視してきた。本稿はこれらの 2 つの事例研究を通して、洗練されたコンセプトとフレームワークは大きな組織だけに当てはまるものだと一般に考えられている中で、TQM と QC は SME に照らし等しく密接な関係があることを実証するものである。またこれとは別に、この研究は発展途上国の視点から品質管理サークルの適用性の問題にも焦点をあて特定の組織環境の下で地域固有の要因にどのように対処することが必要とされているかについても光を当てるものである。

キーワード： 総合的品質管理、品質管理サークル、競争上の優位性、SME、組織的展開