

企業の社会的責任を果たす活動

品質保証

1. 品質保証とは

企業は、商品やサービスを提供して、市場の顧客(取引先含む)へ要求された品質と価格と納期で提供する組織である。

品質は、顧客から要求された本来備わっている特性(要求事項)を満たす必要がある。特性は、文章などで明示されていることもあるが、暗黙の内容(当たり前の品質)も含まれ、これらのニーズまたは期待が満たされることが必要である。

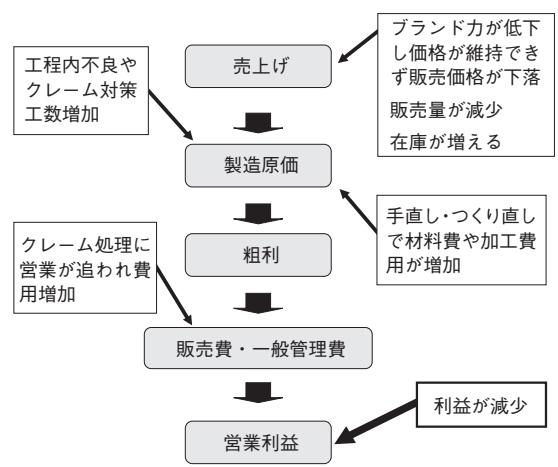
品質保証とは、品質が特性に合致して運用されていることに焦点を合わせた組織活動である。

2. 品質保証の重要性

企業の社会的責任を果たすこととは、適正に利益を生み出し、利害関係者に還元することである。

品質保証の失敗は、利益活動を阻害し社会的信用を失う(図1)。社会的信用を失った企業からは人材が流出し、人材が集まらなくなり、組織活動ができなくなる。顧客も離れていき、新規顧客の獲得も困難となるほか、希望売価が通りにくくなり、企業活動の低下の循環が止まらなくなる。

図1 不良が企業利益に与える影響



3. 品質保証体系の仕組みづくり

顧客の要求条件は、Q(Quality)・C(Cost)・D(Delivery)すべてにわたる。品質保証組織体系は、その中でも重要な役割となる。顧客からの引き合い段階から、市場での使用環境下、廃棄循環サイクルまですべてが含まれる。

製品安全性の確保、製造工程や運搬時の廃棄物^{*}、加工中に発生する2次生成物の環境負荷の低減、労働安全、および法的要件も順守した上で計画し実行する必要がある。そのためには、品質保証組織体系を定め、責任と権限を明確にし、要求事項をいつどこでどのようにどこまで織り込むか、漏れや重複はないかを考慮して組織活動を計画する。

個々の商品やサービスの引き合いや受注段階の初期において、個別に計画を立案できるように品質保証組織体系で定める。

^{*}運搬時の廃棄物とは、梱包廃棄物や、運搬車からの排気ガスなどをいう。近年は運搬手段の低炭素排出対応車へ切り替えや、運搬経路の見直し、総排出ガスの低減も含まれるようになった。

4. 品質保証を実施するために

- ①品質保証体系図の整備を行う。横軸に組織、縦軸に引き合いから量産開始、市場での評価測定とフィードバックまでの体系をフロー図で作成するようにして、どこで何を行うのか、責任部署はどこかがわかるようにする
- ②各工程内での品質保証を前提にし、次工程へ流出した場合は速やかに発見できる体制と、品質に与える影響度を推定し、計画に織り込む
- ③品質保証は、「品質コスト=予防コスト+失敗コスト」の総和を下げる活動である。予防コストと失敗コストのバランスを企業の社会的責任と顧客の要求事項を勘案して決定する
- ④品質保証は、結果の確認ができるための仕組みを織り込む必要がある。要求事項の範囲を決定し、測定可能性が確保されることを検討する

(坂倉 貢司)