

品質管理に効果的なQC的考え方

長谷経営コンサルティング事務所 長谷 修利

Point

- 品質管理の最終目標は自工程完結で不良品を後工程へ流さない
- 品質管理でQC手法の効果的活用が基本となる

(1)品質

品質には設計の品質と製造の品質がある。

設計の品質は「狙い品質」ともいい、企業が顧客のニーズや魅力的な機能、性能、デザインを考えて設定した品質で、企画書、設計図面、カタログに示した品質である。

製造の品質とは「出来栄え品質」「適合品質」ともいい、設計の品質に基づいて製造で実際につくり出された製品の品質である。

設計の品質が良くなければ、購入してもらえず、製造の品質が良くなければ、不良品になる。

(2)検査→品質管理→品質保証の時代へ

かつては製品の品質を作業者の検査により確保していた。大量生産時代(1950年代)に入り、大量に生産される製品の品質不良を出さないために品質管理(QC: Quality Control)が導入され、日本の製造品質が徐々に高くなった。

品質管理とは顧客の要求、またはニーズを満たす製品の品質を効果的かつ経済的に作り出す活動である。手法は統計的品質管理(SQC)、全社的品質管理(TQC)、総合的品質管理(TQM)へと変遷している(表1)。

製品を購入する顧客への品質保証(QA: Quality Assurance)は製造の品質の保証だけでなく、顧客の使用中に故障しないことを保証する、顧客の満足に応える時代となった。

品質保証とは消費者が要求する製品の品質が満たされていることを保証するもので、生産者が行う体系的な活動であり、製造部門だけでなく営業、設計、サービスまで含めた全社的な活動が求められる(表2)。

(3)品質管理の基本的なQC的考え方(図1)

①品質第一

売上増大、原価低減、能率向上よりも品質を第一に取り上げ、品質向上を最優先することである。

②消費者指向

消費者の立場に立って、顧客のニーズに応えることである。

③後工程はお客様

顧客指向を自工程に適用したものであり、「後工程はお客様」と捉えて後工程には良品しか流さない、という考え方。品質を確保するためには最終工程の検査で保証する方法と自工程で保証する方法がある。前者は不良品が後工程に流れることを前提にしているが、後者は「自工程完結」で製品の品質は自工程でつくり込む、すなわち不良品を後工程へ流さないという考え方である(図2)。

④PDCAサイクル

組織に与えられた目標を確実に達成するためには、計画し(Plan)、それに従って実施(Do)、その結果を確認・評価し(Check)、その改善とレベルアップを行う(Act)。

⑤事実に基づく管理

経験や勘に頼るのではなく、事実やデータを定量化し、管理することである。

⑥プロセスを管理する

品質はプロセスでつくり込む。不良が出たら取り除くのではなく、不良が発生しないプロセスにすることである。

⑦重点指向

改善効果の大きい重点問題に着目する。QC7つ道具の中で特に「特性要因図」「パレート図」の活用が効果的である。



表1 品質管理の変遷

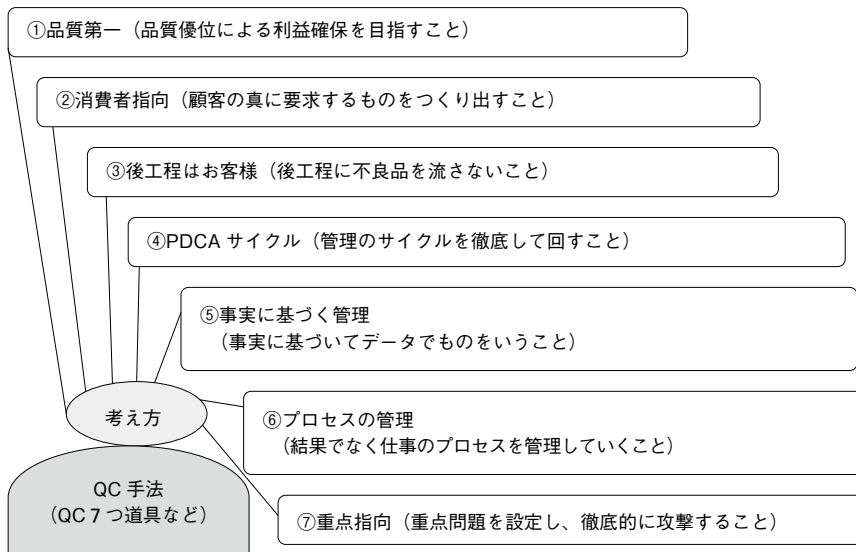
名称	QC (SQC) Statistical Quality Control	TQC Total Quality Control	TQM Total Quality Management
年代	1950年代～	1965年頃～	1966年～
目指すもの	製造力	製品競争力	尊敬させる存在(存在感)
品質の概念	製造品質(規格適合)	製品・サービス品質(顧客の満足)	経営の質(利害関係者の満足)
管理対象	製品	プロセス	経営システム
管理の考え方	制御・統制	管理・経営	戦略・経営

出典：Web 日本規格協会グループ標準化教育プログラム開発教材「6章 社内標準化と TQM」

表2 品質管理・品質保証の定義

品質管理 [JIS Q 9000]	品質要求事項を満たすことに焦点を合わせた品質マネジメントの一部
品質保証 [JIS Q 9000]	品質要求事項が満たされるという確信を与えることに焦点を合わせた品質マネジメントの一部

図1 品質管理の基本的なQC的考え方



出典：『QC 的ものの見方・考え方』細谷克也 日科技連 筆者加筆

図2 自工程完結

