

1. 品質管理の概論

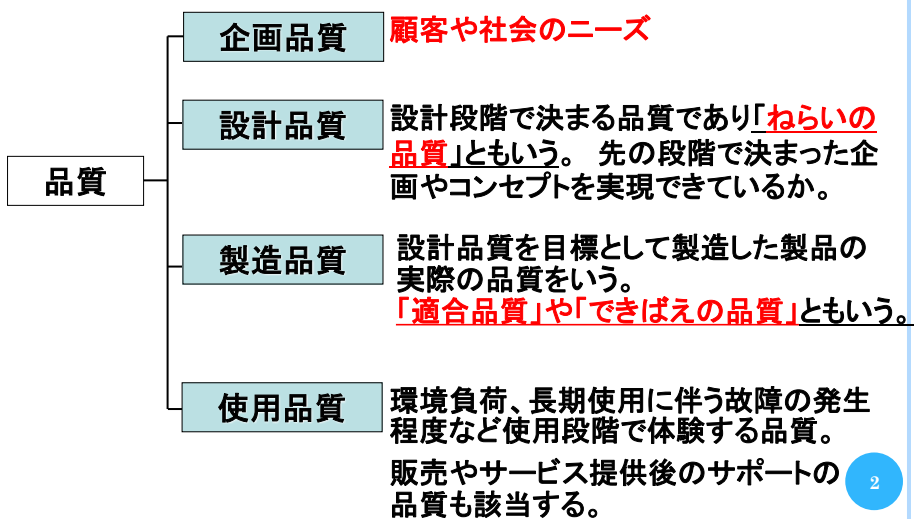
会津オリンパス株式会社
古川 英嗣

このテキストには著作権があり、許可無く資料のコピー・掲載はできません。
また、セミナーの録音もこれに該当し、録音できません。

品質の種類

テキストP.360

品質には以下のような種類がある。



品質特性と代用特性

品質特性：品質要素を客観的に評価するための性質

代用特性：要求される品質特性を直接測定することが困難な場合、
同等または近似の評価として用いる他の品質特性

品質特性	代用特性
果物の甘さ(味覚)	糖度
選手の俊敏性	50m走のタイム、反復横跳び
テレビ画面の美しさ	明るさ、色彩、解像度
自動車のパフォーマンス	0-100km/h 加速
トンネルの表層の強度	打音検査

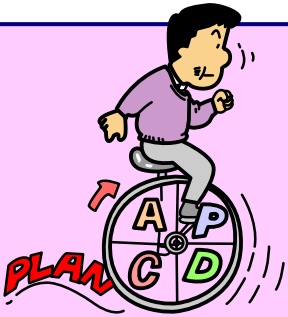
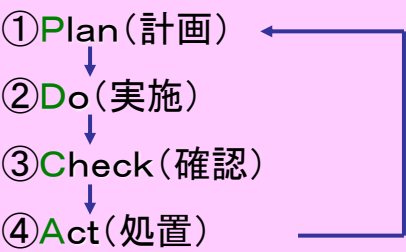
3

管理のサイクル(PDCAとSDCA)

テキストP.365～366

管理(PDCA)のサイクルを回す

目標達成する為に、



PDCAのサイクルを確実に回し、反省、処置することで
仕事のやり方を一段とレベルアップ《改善》させることが大切です。

SDCA

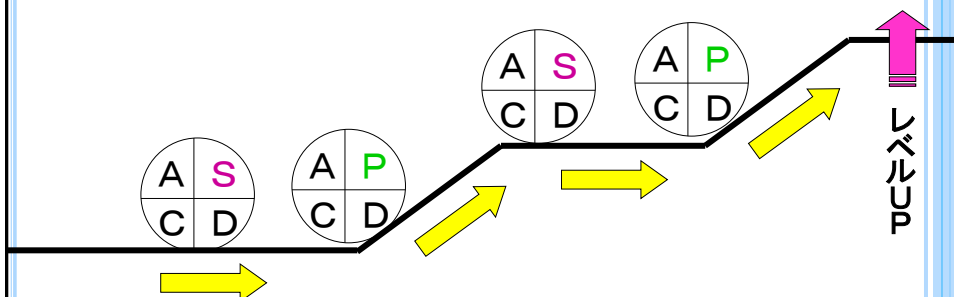
【日常管理】決められた標準どおりに業務を遂行することが基本である。しかし、標準どおりに実施しても問題が発生した場合には標準を見直すことが必要になる。



5

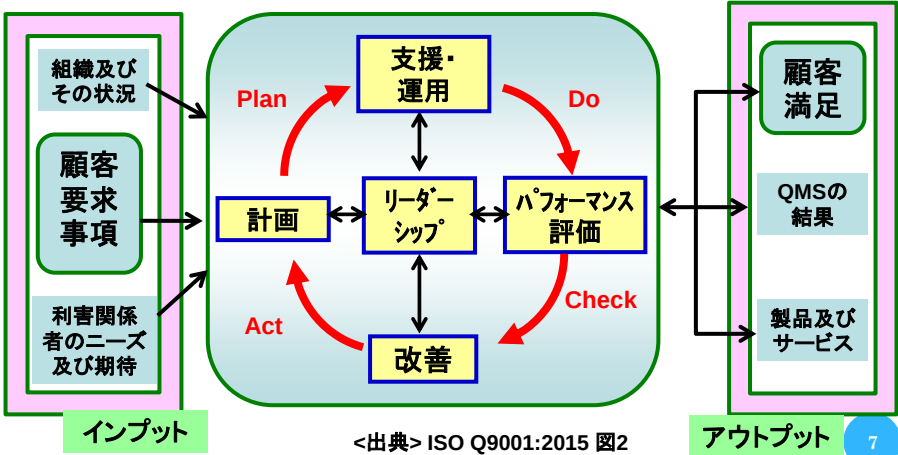
PDCAとSDCAの関係

PDCA Plan⇒計画⇒レベルアップ(改善)
SDCA Standardize⇒標準⇒維持管理



6

品質マネジメントシステムの継続的改善



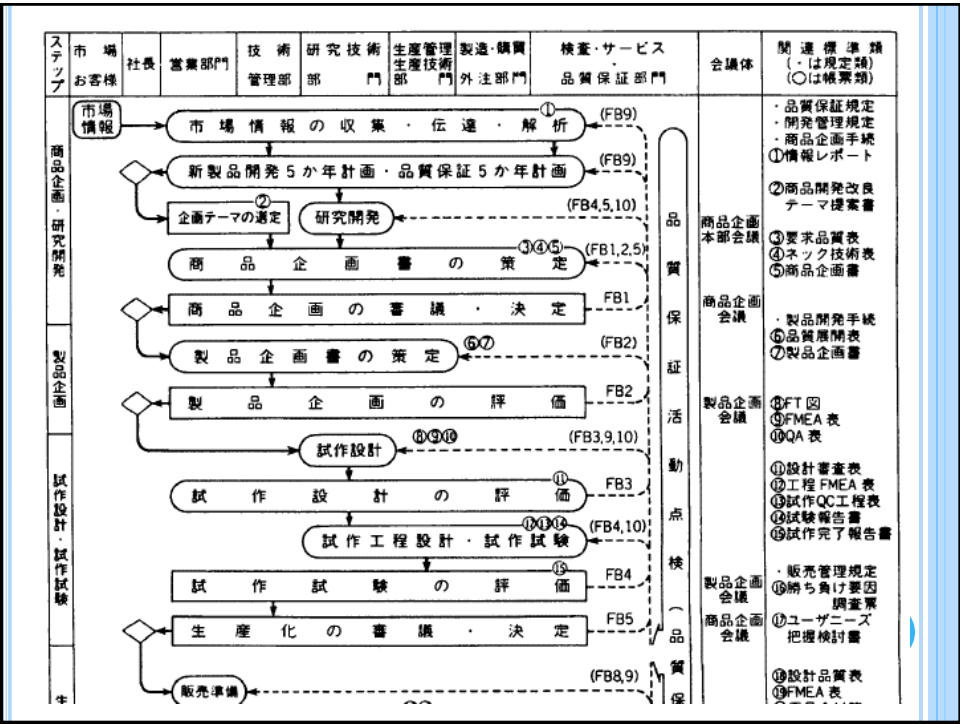
注釈：QMS＝Quality Management System

品質保証体系図

品質保証体系図とは、品質保証体系を図示したもので、全社レベルで商品企画から開発（設計、試作、試験を含む）、量産（生産準備、購買、生産試作を含む）、販売・サービスの各ステップで品質保証のための主活動とその順序、各ステップにおける活動の責任部署・担当部門などを図示したものである。

参考

	顧客	営業	研究	製造	品質保証	購買	設備
商品企画							
製品設計							
実機試作							
量産製造							
検査、出荷							
顧客満足							



製造物責任法(PL法;Product Liability)

テキストP.379

製造物の欠陥(通常有すべき安全性を欠いている)によって人の生命・身体または財産に関わる損害を受けた人に対して、その製造物の製造販売に関わった企業がその責任を負うというものである。

品質保証(QA)ネットワーク

テキストP.377

製造各工程で発生する不具合を予測し、**後工程へ不具合品が流れない工程つくり**を行う手法です。各工程単位で「重要度」「傾向管理」「条件管理」の有無と「発生防止」「流出防止」の等級を評価します。そして、各工程の品質保証レベル、出荷品質の保証レベルを工程で作り込める部分と検査で保証する部分の評価を評価点とし、重要度に応じて工程の弱い部分を洗い出し改善につなげる仕組みです。

倫理・社会的責任

テキストP.412～413

- ・社会的責任に関する国際規格が2010年11月に発行された
「ISO26000: Guidance on social responsibility」



※要求事項ではなく、あくまでガイダンス(指針)として

- ・日本の規格としては、翻訳規格として2012年3月に発行された
「JIS Z 26000: 社会的責任に関する手引き」

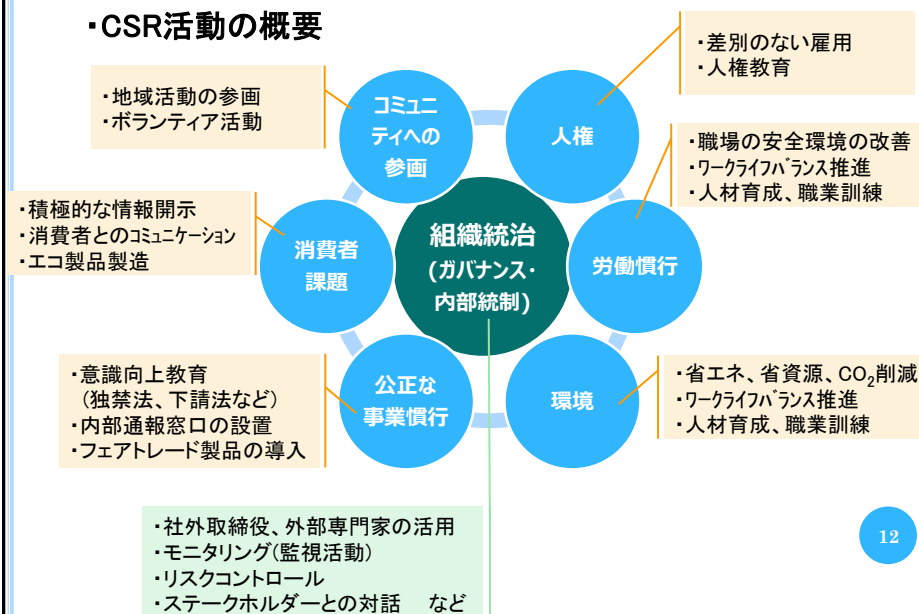
＜社会的責任を果たすための原則＞

7原則	意味
①説明責任	組織の活動によって外部に与える影響を説明する
②透明性	組織の意思決定や活動の透明性を保つ
③倫理的な行動	公平性や誠実であることなど倫理観に基づいて行動する
④ステークホルダーの利害の尊重	さまざまなステークホルダー(*)へ配慮して対応する * 株主, 経営者, 従業員, 顧客, 取引先, 行政機関, 地域社会など
⑤法の支配の尊重	各国の法令を尊重し順守する
⑥国際行動規範の尊重	法律だけでなく、国際的に通用している既販を尊重する
⑦人権の尊重	重要かつ普遍的である人権を尊重する

11

倫理・社会的責任

・CSR活動の概要



12

新QC七つ道具の種類

- ・系統図
- ・マトリックス図法
- ・親和図法
- ・アローダイアグラム法
- ・連関図法
- ・PDPC法
- ・マトリックスデータ解析法

言語データ
言葉で表現する

数値データ
数値で表現する

13

★ 詳細はテキストのP.322～337を参照

No	基本ステップ	主な実施事項
1	テーマの選定	問題点をつかむ。 テーマを決める。
2	現状の把握と 目標の設定	事実を集め現状を把握する。攻撃対象を決める。目標を決める。
3	活動計画の作成	役割分担を決める。 活動計画書作成。
4	要因の解析	要因を列挙し主要因をあげる。要因を解析する。対策項目を決める。
5	対策の検討と実施	対策案を考え列挙する。対策案を検討、選定する。対策を実施する。
6	効果の確認	対策結果を確認する。目標値と比較し、達成度を把握する。効果をつかむ。
7	標準化と管理の定着	標準を制定・改訂する。管理方法を決める。新しい方法を周知徹底する。改善効果の維持状況を確認する。
8	反省と今後の進め方	活動を反省し、今後の活動に反映させる。

14

課題達成型QCストーリー

テキストP.367～369

No	基本手順	重要ポイント
1	テーマ選定	取り組む必要性を明確にする。 テーマを決める。
2	課題の明確化と 目標の設定	ありたい姿を明確に設定する。 現状とのギャップと攻め所(着眼点)を明確にする。
3	方策の立案	攻め所に基づく方策を列挙する。 評価項目の設定と効果予測の確認を行う。
4	成功シナリオの追求	方策実現のためのシナリオの立案を行う。 シナリオの評価を行い、実施計画を作成する。
5	成功シナリオの 実施	計画化したシナリオを実施しているか。 経営資源(人、物、金、技術など)を組織化する。
6	効果の確認	目標と実績を対比する。 活動プロセスの実施状況を評価する。
7	標準化と 管理の定着	標準化の決め手 ・みんなで、守るべきことを決める……標準化 ・決めたことを、みんなで守る……日常管理
8	反省と今後の対応	未対応、未解決部分を整理し、対応方法を明確化する。 問題点の認識とその解決策を検討する。

15

施策実行型QCストーリー

No	基本手順	重要ポイント
1	テーマ選定	問題を掘む。 テーマを決める。
2	現状の把握と 対策のねらい所	事実を集め、攻撃対象(管理特性)を決める。 対策の方向性、または大まかな対策内容をつかむ。
3	目標の設定	目標の3要素(管理特性、目標値、期限)を決める。
4	活動計画の作成	実施事項を決める。日程、役割分担などを決める。
5	対策の検討と 実施	対策の検討: 対策のねらい所に基づき対策のアイデアを出す。対策の具体化を検討する。 対策の実施: 実施方法を検討する。対策を実施する。
6	効果の確認	対策結果を確認する。目標値と比較する。
7	標準化と管理の 定着	標準を制定・改訂する。管理方法を決める。新しい方法を周知徹底する。改善効果の維持状況を確認する。

16

未然防止型QCストーリー

No	基本手順	重要ポイント
1	テーマ選定	業務や設備などをリストアップする。 トラブル・事故等の危険性を評価し、テーマを決める。
2	現状の把握と 目標の設定	発生している問題の種類・頻度・傾向を把握する。 目標の3要素(管理特性、目標値、期限)を決める。
3	活動計画の作成	実施事項を決める。日程、役割分担などを決める。
4	改善機会の発見	過去の失敗を収集・整理し、失敗モード一覧表を作成する。 FMEA(失敗モード影響解析)を活用して起こりそうな失敗を洗い出し、優先度を求めて対策が必要な失敗を明確にする。
5	対策の共有と 水平展開	対策発想チェックリストや対策事例集を用意し、対策を考案する。 対策分析表を活用し、有効そうな対策案を組み合わせ実行する。
6	効果の確認	対策結果を確認する。目標値と比較する。
7	標準化と管理の 定着	標準を制定・改訂する。対策発想チェックリスト、失敗モード一覧表などを共有財産にする。管理方法を決める。 新しい方法を周知徹底する。改善効果の維持状況を確認する。

17