

## 第13章 品質管理

## 第13章 品質管理

### 13.1 品質とは

「品質：Quality」…定義は使用する人や使用される環境によってさまざまであるが、JIS Z 8101では「品物又はサービスが、使用目的を満たしているかどうかを決定するための評価の対象となる固有の性質・性能の全体を言う」と定義されている。品質には、品物の質だけでなくサービスの質も含まれている。従来、品質を考える場合は、先ずその品物を使用する（及びサービスを受ける）人＝当事者を対象にしてきた。これは極めて当然なことではある。しかしながら近年のように品物が普及し、その量が増えてくると、今まであまり問題視されなかった当事者以外に及ぼす影響（例えば自動車の排ガスによる大気汚染、製品の廃棄・リサイクル、有害化学物質による環境汚染等）が第三者に対する品質（社会的立場から見た品質）として問題になってきている。こうしたことから品質というものを、製品寿命の各段階において評価することも必要になってきた。

- 1) 製造段階における品質（例：製品固有の特性、工場廃棄物による汚染等）
- 2) 使用段階における品質（例：経時的品質変化、第三者に対する被害等）
- 3) 使用後の品質（例：廃棄物、リサイクル問題等）

従来、品質はその名のとおおり、主として品物の質としてとらえられてきたため、品質管理の対象は物が作られる製造現場に向けられ、そこにおいては設計・製造の品質を確保することに重点が置かれた。しかし、近年、設計・製造の品質を維持するだけでは、真の顧客満足を得ることはできず、この他に多くの関連した問題を解決して行くことが必要であると言う認識が持たれるようになってきた。

### 13.2 品質管理システム

品質の定義は、前述のように品物の持つ固有な品質から社会的な品質へと拡大されてきたが、いずれにしてもこれらの品質を最も効率的に実現することが品質管理の目的である。

わが国の製造業では、従来から品質・コストの両面で国際競争力のある高品質な製品づくりを目指して、経営者と従業員が全員参加し一体となって品質管理に関するさまざまな手法を総合的、かつ全社的に展開して適用するTQC（Total Quality Control：総合的品質管理）が実施されQCサークルなど小集団活動を通して改善活動を実施し、大きな成果を上げてきた。また、TQCは1990年代からは経営全体にまで発展しTQM（Total Quality Management）と名を変え実施されてきた。一方、欧米諸国では1970年代後半、品質管理及び品質保証の重要性と必要性に対する認識が高まり、BS5750（英国）、ANI/ASQC Z1-15（米国）、DIN55-35（ドイツ）など品質管理及び品質保証規格が国家規格として制定された。その後これらの国家規格を統合して世界的に共通する品質管理、品質保証の国際規格にしようとする機運が高

まり、ISO (International Organization for Standardization : 国際標準化機構) によって国際規格としてまとめられ、1987年にISO9000シリーズ (以下ISO9000'sとする) が発行された。

現在、ISO9000'sを自国の国家規格にしているところは100ヶ国以上あると言われ、グローバルに活動するためには、ISO9000'sの認証が不可欠な要素であるとの認識が持たれるようになってきた。

このようなグローバル化の流れの中、わが国における「品質管理」の定義も変化してきた。以下の枠内はJISに記載されていた「品質管理」の定義であるが、従来日本の「品質管理」の概念では「管理」は「制御するための手段」のことと考えてきた。

#### 【従来の概念】

品質管理：買手の要求にあった品質の品物又はサービスを経済的に作り出すための手段の体系。品質管理を略してQC(Quality Control)と言うことがある。

一方、ISOでは「品質管理」の概念は以下ようになる。

#### 【ISOにおける概念】

品質管理：品質方針、目標、及び責任を定め、それらを品質システムの中で品質計画、品質管理手法、品質保証及び品質改善などによって実施する全般的な経営機能の全ての活動。

ISOでは品質管理を「経営機能の活動」と説明している。ここで定義しようとしている品質管理は品質方針という経営計画の一部を定めて、そのために要員、資源を組織化し、その活動を統制するという経営層の機能を示している。ISOの示す「管理」はJISで示す「コントロールする」ことではなく、品質を達成するために組織、資源を「マネージする」ことで、基本計画や組織化ができていなければ、有効な活動ができないというのがISOの考え方である。

わが国では先に述べたようにTQCをベースに品質管理が推進されてきたこともあり、当初、品質システム規格に対する関心は低かった。わが国ではISO9000'sが制定されてから4年後の1991年JIS Z 9900シリーズとして発行された。現在はISO9001の2000年版 (ISO9001, ISO9002, ISO9003を統合し一本化) に対応したJIS (JIS Q 9001 : 2000) も発行され、国内の登録件数も20000件を超え、毎年登録件数が伸びている状況である。2000年版の規格は、前版 (94年版) よりさらに企業の継続的改善を意識した規格になり、PDCA - Plan (計画)、Do (実行)、Check (チェック)、Act (対策実行) のマネジメントサイクルを継続的に回すことにより目標達成を目指すものになっており、規格のねらいが、従来の製造中心の規格「品質保証」から使用者 (当事者) の立場に立った規格「顧客満足の実現」へ変化したことにより経営改革ツールとしての価値が高くなったと言える。また、この規格は環境マネジ

ントシステムISO14001（JISQ14001：2004）との両立性も考慮されている。

図13.2-1はISO9001：2000（JIS Q 9001：2000）の要求事項を示したものである。

自動車産業においては米国BIG3（ダ임ラー・クライスラー、フォード、ゼネラルモーターズ）を中心にISO9001：1994に自動車業界の固有の解釈と要求事項を追加した規格QS9000が作られた。またこのQS9000をベースとしVDA6.1（独）、EAQA（仏）、AVSQ（伊）といった欧州各国の自動車業界用品質システム規格を統合したISO/TS16949：1999も作られ、その後ISO9001の2000年版改訂に沿ってISO/TS16949：2002が発行された。この規格には自動車関連製品の設計、開発、製造、設置、サービスに対する品質システムの要求事項を指定しており、QS9000には記述されていない顧客および従業員の満足度、やる気、能力向上まで含まれている。なおBIG3は2006年にQS9000を廃止しISO/TS16949に移行させた。

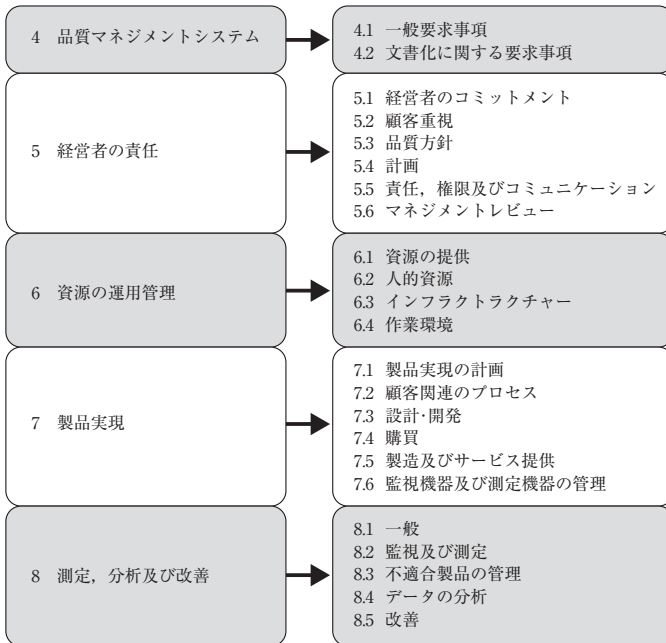


図13.2-1 ISO9001：2000（JIS Q 9001：2000）の要求事項