

**IME** [ai em e:] **中小企業の生き残り作戦!** 未来職人 こだわりの仕事

中堅・中小製造業の経営革新

# 品質管理の基礎 (1)

株式会社 **IMEコンサルティング**  
代表取締役 立居場誠治

## 定期経営セミナー開催予定

- 場所  
大田区産業プラザ(Pio) 蒲田  
〒144-0035 東京都大田区南蒲田1-20-20  
TEL:03-3733-6600
- 日時  
7月22日(金) G会議室  
8月19日(金) F会議室  
9月23日(金) G会議室  
18:30から1.5~2時間程度
- テーマ  
企業経営関連のテーマを時期と希望により選定する

お客様は…価値が高いものがほしい!

- 顧客要求事項に応える…?
- お客様にとって価値の高いものを提供する!
- 価値とはなに?

価値工学の基本算式  $V = F / C$

V: 価値  
F: 機能 (機能・性能・品質・魅力等)  
C: コスト

(F) 機能・魅力・品質優先	(C) コスト優先
(耐久消費、流行品…など) 先進国需要は、多品種少量、高品質、短納期	(一般消費・日用品…など) 新興国との価格競争…高いと売れない

- モノに求められる機能・性能等は 変化している
- その時に応じた高い価値が求められる

### 1. 品質と顧客満足

1.1 品質のとらえ方

- 品質の定義
- 設計品質と適合品質

1.2 品質と顧客満足

- 顧客のとらえ方
- 顧客満足の考え方
- 品質と不良の関係
- 顧客ニーズのとらえ方

1.3 品質とコスト

- 品質確保にもコストはかかっている
- 過剰のロス
- QCDのバランス

### 顧客満足…「お客様」の定義

○ 時間的広がり

- 過去 流出顧客 (他社移転、長期休止)
- 現在 維持顧客 (取引中断)
- 現在 顕在顧客 (新規・継続取引実施)
- 将来 潜在顧客 (見込・未知の顧客)

○ 空間的広がり

- 内部顧客 (次工程等)
- 外部顧客 (チャネル顧客、購買窓口、エンドユーザ、コミュニティ、一般社会(グローバル))

© S.Tateiba 2016 Tokyo JP.

### B to B の顧客満足モデル

企業間取引では、要求(契約)通りの製品・サービスが得られれば満足。期待以上はオプション?

実現レベル (債務)

顧客の要求事項 (契約 (設計品質)) → プロセス (機能クオリティ 価格 納期 / 法的 その他の要求事項) → 結果 (適合品質) → 顧客満足度

付加機能 魅力向上 (過剰な機能や品質等) → 顧客提案 → 満足 / 不満

適合 / 不適合 → 満足 / 不満

© S.Tateiba 2016 Tokyo JP.

### 品質と不良の関係

顧客満足に品質は必須…不良は?

設計品質は、企画・設計したものを自社生産する際に、設計内容による生産困難等が原因で不良が発生した場合にのみ関係が生じる。

総合品質 → 設計品質 / 適合品質 (製造品質) → 顧客満足

不良 (外部流出) / 不良 (内部対応) → 不良 不適合品 → コスト上昇

不良は顧客流出しない限り、顧客満足とは直接関係しない。

© S.Tateiba 2016 Tokyo JP.

### 品質・コスト(加工費・材料費)の状況と顧客満足・利益確保の関係

高コスト / 低コスト

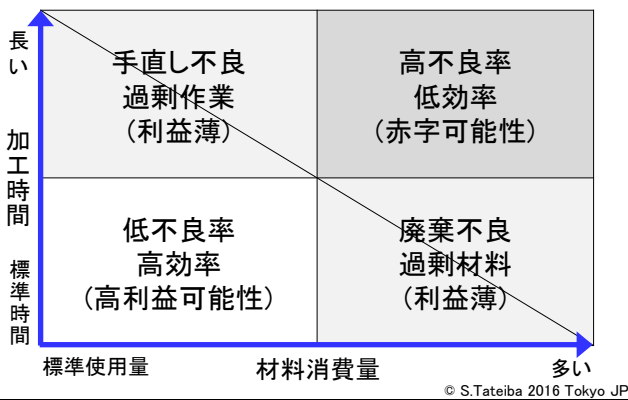
品質向上 / コストダウン

顧客満足 赤字	顧客不満足 赤字
顧客満足 利益確保	顧客不満足 利益確保

高品質・低不良率 / 品質 / 低品質・高不良率

© S.Tateiba 2016 Tokyo JP.

### 不良発生のコスト(工費・材料費)への影響



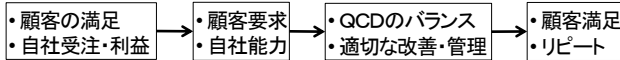
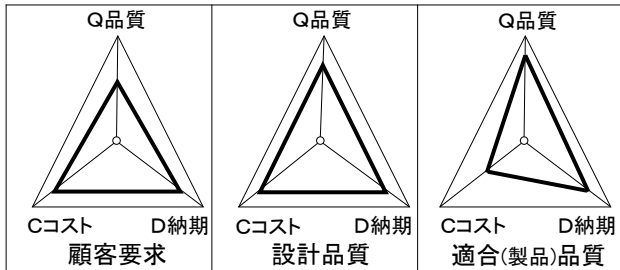
### 1.3品質とコスト (2) 過剰のロス

顧客要求事項のクリアは必須だが、顧客が望まない過剰なQCDは、ロス！

- 過剰品質の考え方は、業種、職種、顧客要求事項などによって異なる。
- サービス業の接客など、顧客要求事項が明確でない場合には、ある程度の配慮が必要である。
- 製造業の場合には、その立場や工程によって違いがある。
- 製品の段階で、過剰な品質かどうかは最終顧客の考え方、受け止め方次第、紙一重の場合がある。

### 1.3品質とコスト (3) QCDのバランス

顧客満足は、品質だけではない。QCDのバランスが重要である。



### 品質活動も…原価意識をもって！

売上…利益と原価  
 会社は利益の確定、費用の明確化、給料・ボーナスの決定、設備投資計画、人員計画…など、経営管理を行う上で会計・原価計算は必要。  
 従業員は、会計の詳しい知識は不要だが…コスト意識を持つことは重要である。

コスト意識(改善・管理のセンス)を持つこと！  
 この一瞬にも、材料のひとかけらにも  
 お金がかかっている → 意識すること

「労務費、一秒一円」「材料費、一片10円」！

## 2. 品質管理の考え方

- QCとは品質の良い製品をお客様に提供し続けるための活動のことである。
- QCを行う際に着目すべきポイントの理解。

### 2.1 品質管理

- 管理の考え方
- 品質管理とは
- 品質管理の対象範囲

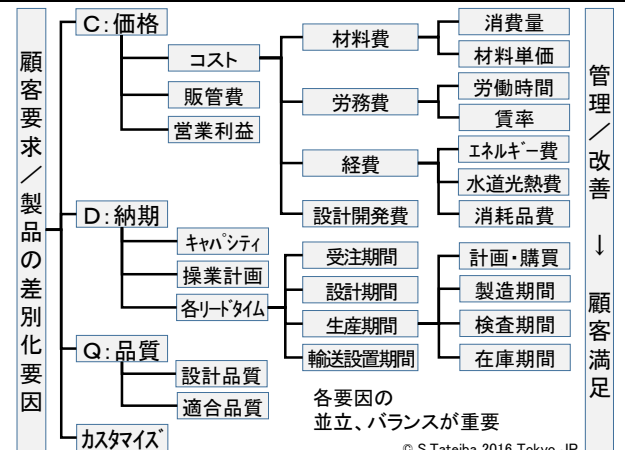
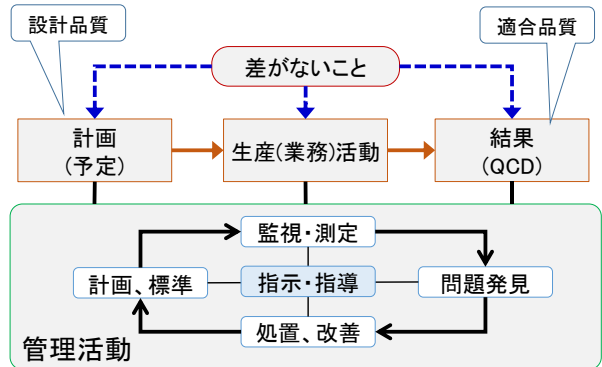
### 2.2 管理サイクル

- PDCA
- 品質改善活動と管理活動
- 管理(CA)の手順

### 2.3 品質管理活動

- 品質管理活動の目的
- 顧客要求事項の明確化
- 品質確保
- 不良対策
- 再発防止
- 定着化

## 生産管理(業務管理)の考え方



## ISOの管理(check,act)の2つのルート

