

特集にあたって

上月 宏司*

近年、わが国の伝統的な企業（食品、機械、原子力などの関連企業）が、日本を支えてきた品質保証活動の危機を思わせるような社会的な事故・事件を引き起こしている。各の事故・事件にはそれぞれ固有の原因があるだろう。そして、創業時のようなどん欲な好奇心と社会への対応能力の活力があれば防げた点も多々あったかもしれない。しかし、その背景には昨今の市場・企業・社会における激しい変化が存在することは歪めない。変化の内容には次のようなものが考えられる。

- ① 経営環境の多様化・複雑化
- ② 品質に関する問題・課題の複雑化
- ③ 製品ライフサイクルの短期化に伴う開発のスピード化
- ④ 大競争の中での厳しいコストダウン競争
- ⑤ 生産のボーダレス化・グローバル化
- ⑥ ものづくりにおける業種・業態・規模の多様化
- ⑦ 働く人の多様化

など。そこで、今回の特集では激しい変化中での品質保証活動のあり方について論じてもらうことにした。

「品質保証」という言葉には、いろいろな意味で用いられている。かつてのJISの定義では、「品質保証」とは、顧客の要求する品質が、十分に満たされていることを保証するために生産者が行う体系的な活動」とある。

すなわち、顧客のニーズと期待に応えた製品を作るために役割分担を決め、連携よく着実に実施する。そ

して、万が一問題が発生した場合には、速やかに補償を行うとともに、二度と同じ問題が出ないように再発防止を講じることである。

一方、ISO 9000ファミリーでは、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としている。しかし、ここでは、品質のよい製品を生産して顧客に信頼感を与えること、そして、もし製品に問題が発生した場合に迅速な対応などによりトラブルフリーを狙うこと、すなわち、当たり前品の品質を確保することと位置づけた。

したがって、今回の特集は市場・企業・社会における激しい変化の中で、従来の品質保証活動を見直し、新しい時代における課題を明らかにするとともに品質保証における経営者の役割、経営者から見た品質保証、問題発見・問題解決力、スピード化に対応した開発手法、スピード化の中でのコストダウン、海外生産拠点での新製品導入と現場管理、品質保証プロセスの評価、人的側面などを着眼に提言や実施例を紹介した内容である。

*

「品質保証」の原点は、顧客志向で、顧客が如何に満足してくれるかである。

したがって、企業が発展し、社会に寄与するには顧客は誰かを明確にする、そのうえで顧客の期待やニーズを企業の言葉に置き換え、顧客の期待やニーズに応えた製品を作る、そして、顧客の期待やニーズと企業の利益が両立する方法を開発することが必要である。これからもこのことを忘れずに市場・企業・社会における激しい変化に対応するマインドの維持と各種方法論を継続的に研究するのは不可欠である。

* (株) コマツスタッフアンドプレーン 特別顧問

連絡先：〒 323-0826 栃木県小山市雨ヶ谷 831 (勤務先)