

## 目次

序文	3
1. 品質管理と品質保証	4
2. 製品と顧客と品質	5
3. 品質要素と品質特性と品質水準	7
4. プロセス	8
5. システム	9
6. 管理	10
7. 問題解決と課題達成	12
8. 開発管理	14
9. 調達・生産・サービス提供	15
10. 検査・試験	17
11. 顧客関係	18
12. 方針管理	20
13. 日常管理	21
14. 小集団活動と品質管理教育	22
15. 文書と記録	23
16. 診断と監査	24
17. 手法	25
付録A 対応する英語	30
付録B 用語間の関係を表す図	33
付録C J I S又はI S O規格で定義されている用語との相違とその意図	39
参考文献	51
索引	52

## まえがき

この規格は、(社)日本品質管理学会規格管理規程に基づき、審議委員会の審議を経て、日本品質管理学会が制定した日本品質管理学会規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願、実用新案権又は出願公開後の実用新案登録出願に抵触する可能性があることに注意を喚起する。日本品質管理学会は、このような特許権、出願公開後の特許出願、実用新案権及び出願公開後の実用新案登録出願にかかわる確認について、責任はもたない。

draft

# 品質管理用語

## Quality Management Terms

### 序文

品質管理に関する用語については、品質管理の進化にあわせて多様な提案がなされてきた。本規格は、品質管理のさらなる発展のためには、国際規格に配慮しつつも、品質管理を実践する人々にとって、その文化や風土に適した定義が不可欠であるとの認識に立って、日本で実践されてきた品質管理を理解する上で重要となる用語を選んで定めたものである。用語の選定に当たっては、候補となる多数の用語を列挙した上で、品質管理の全体像を理解する上で不可欠なもの、他の規格・文献で定義されていない又は定義が異なっているものに絞った。また、日本で実践されてきた品質管理に関する用語の中には、既存の概念に新たな要素を追加するために、既存の概念に対する相対的なものとして考えられたものが少なくない（例えば、応急対策、再発防止、未然防止など）。用語の定義に当たっては、このような意味合いがなるべく包含されるよう配慮した。

国際規格（ISO 規格）及び日本工業規格（JIS）などにおいては、規格の要求事項や指針の解釈を明確にするために用語の定義が与えられる。他方、専門分野の将来の発展を考えた場合、用語に含まれる概念を明確にしておくことが大切となる。本規格の作成に際しては、後者の立場に立ち、旧 JIS Z 8101 などの JIS、ISO 9000 などの ISO 規格、多くの辞典・専門書における様々な定義、解釈、主張、要点などを一覧化したうえで、その背後にある概念を抽出した。このため、あえて JIS・ISO 規格と異なった定義をしている用語もある（付録 C 参照）。また、本規格は、関連する用語を全体として理解できるよう、JIS・ISO 規格の定義をそのまま引用・再掲したものも含んでおり、これらについては括弧書きでそのことを明記した。なお、他の日本品質管理学会規格（JSQC 規格）においては、規定している要求事項や指針の解釈を明確にするために用語の定義が別途行われる。このため、本規格の定義と異なった特殊な定義がなされることもある。このような場合、当該規格の解釈については、それぞれの規格で定められた用語の定義が優先する。

本規格では用語をその内容の近さによって 17 区分に分けている。区分 1. は品質管理の基本を理解する上で重要な用語である。区分 2. ～3. は品質／質および品質要素に関する概念を理解する上で、区分 4. ～7. はプロセスとシステムおよびその管理と問題解決・課題達成に関する概念を理解する上で重要な用語である。区分 8. ～11. は品質保証の各プロセス（開発、調達・生産・サービス提供、検査・試験、顧客関係）に関する用語を、区分 12. ～16. は品質管理の組織的な推進方法（方針管理、日常管理、小集団活動と品質管理教育、文書と記録、診断と監査）に関する用語をまとめてある。区分 17. は手法に関する用語を扱っている。

各用語の見出しで“／”で区切られた用語（◎◎／○○）は、同義語を示している。一般的に使われることの多い用語を左側に配置することを原則としている。なお、各用語の定義に当たっては、できる限り当該の用語に含まれている言葉をそのまま用いないよう配慮した（例えば、「品質保証」を定義する際に、「品質」や「保証」という言葉を使用しないなど）。

## 適用範囲

この規格は、品質管理において用いられる主な用語について、(社)日本品質管理学会が推奨する定義を規定する。

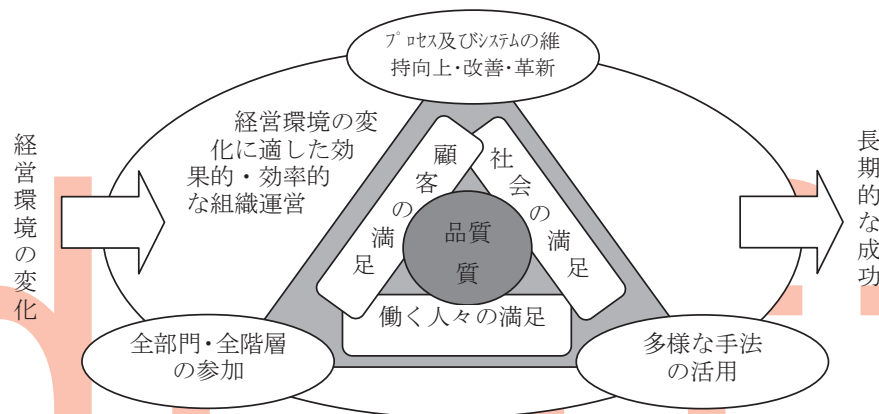
### 1. 品質管理と品質保証

#### 1.1 総合的品質管理／総合的品質マネジメント／TQM

品質／質(2.4)を中核に、顧客(2.2)及び社会のニーズを満たす製品・サービス(2.1)の提供と、働く人々の満足を通じた組織の長期的な成功を目的とし、プロセス(4.1)及びシステム(5.1)の維持向上、改善(6.2)及び革新を全部門・全階層の参加を得て様々な手法を駆使して行うことで、経営環境の変化に適した効果的かつ効率的な組織運営を実現する活動。

注記1 顧客及び社会のニーズには、明示されているもの、暗黙のもの、又は潜在しているものがある。

注記2 総合的品質管理に関わる重要な要素の関係を図に表すと次の通りとなる。



#### 1.2 品質管理／品質マネジメント

顧客(2.2)・社会のニーズに**応えるために**、製品・サービス(2.1)の品質／質(2.4)を効果的かつ効率的に達成する活動。

注記1 品質保証を効果的かつ効率的に達成するための活動が品質管理である。

注記2 顧客・社会のニーズは、製品・サービスの機能、性能、安全性、信頼性、操作性、環境保全性、経済性などの多岐にわたる。

注記3 製品・サービスの品質／質では、使用者、見込み客、ターゲット市場、社会を考慮する。

#### 1.3 品質保証

顧客(2.2)・社会のニーズを満たすことを確実にし、確認し、実証するために、組織が行う体系的活動。

注記1 “確実にする”は、顧客・社会のニーズを把握し、それに合った製品・サービスを企画・設計し、これを提供できるプロセスを確立する活動を指す。

注記2 “確認する”は、顧客・社会のニーズが満たされているかどうかを継続的に評価・把握し、満たされていない場合には迅速な応急対策及び／又は再発防止対策を取る活動を指す。

注記3 “実証する”は、どのようなニーズを満たすのかを顧客・社会との約束として明文化し、それが守られていることを証拠で示し、信頼感・安心感を与える活動を指す。

注記4 上記の定義の目的の部分「顧客・社会のニーズを満たすこと」を品質保証という場合がある。

#### 1.4 マーケットイン

顧客(2.2)・社会のニーズを把握し、これらを満たす製品・サービス(2.1)を提供していくことを優先するという考え方。

注記 マーケットインと対になる言葉として、プロダクトアウトがある。これは、提供側の保有技術や都合を優先して製品・サービスを提供しようとする考え方である。

#### 1.5 全員参加

組織の全構成員が、組織における自らの役割を認識し、組織目標の達成のための活動に積極的に参画し、寄与すること。

注記 組織の全構成員は、一般に広くとらえるのがよいが、どこまで含めるかはそれぞれの組織で決める必要がある。

#### 1.6 統計的品質管理/SQC

統計的手法(17.11)の活用により製品・サービス(2.1)の品質/質(2.4)を維持向上、改善(6.2)及び革新する活動。

### 2. 製品と顧客と品質

#### 2.1 製品/製品・サービス

プロセス(4.1)の結果であり、**個人又は組織**に提供され価値を生み出すもの。

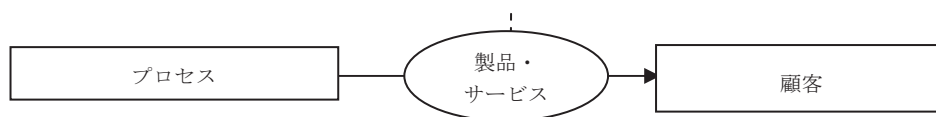
注記1 ハードウェア、素材、ソフトウェア、サービス、エネルギー、情報など、あらゆる形態のものを含む。

注記2 市場において取引の対象となるもののみでなく、組織内で受け渡されるものを含む。

注記3 サービスとは、供給者と顧客(製品・サービスを受け取る**個人又は組織**)との間で、顧客のために行われる活動、及びそれによって顧客にもたらされる便益である。

注記4 サービスが含まれていることを明示的に示したい場合には、製品・サービスと併記する。

注記5 プロセスと製品・サービスと顧客の関係を図に示すと次の通りとなる。



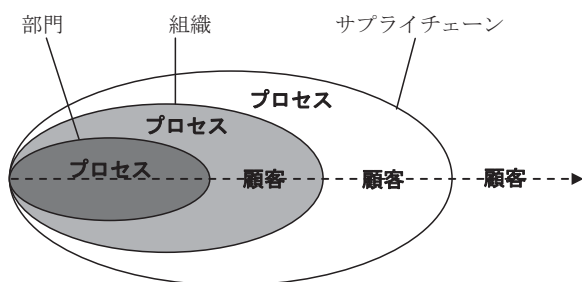
プロセスの結果      顧客に提供され価値を生み出すもの

#### 2.2 顧客

製品・サービス(2.1)を受け取る**又はその可能性のある個人又は組織**。

注記1 実際に製品・サービスを購入している人という狭い意味ではなく、潜在的な購入者、ターゲットとしている購入者を含む。

注記2 購入者だけでなく、使用者、利用者及び消費者を含む。外部の組織・人だけでなく、組織内部の部門・人（後工程）を含む。これを図に表すと次の通りとなる。



### 2.3 利害関係者

特定の組織又はシステム(5.1)の**決定事項若しくは活動に影響を与える**、その影響を受け得る、又は**関心をもつ**、個人又は組織。

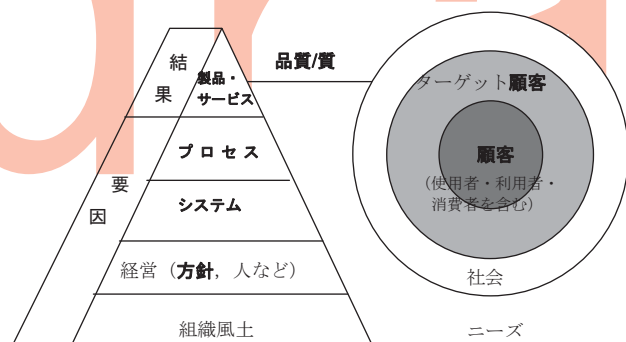
注記 利害関係者には、顧客、社会、組織の人々（働く人）、供給者、**パートナー**、**株主**、**行政**、**第三者機関**などが含まれる。

### 2.4 品質／質

製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)、システム(5.1)、経営、組織風土など、関心の対象となるものが明示された、暗黙の、又は潜在しているニーズを満たす程度。

注記1 ニーズには、顧客と社会の両方のニーズが含まれる。

注記2 品質／質の概念を図に表すと、次の通りとなる。



注記3 プロセス、システム、経営、**組織風土**については「質」を使うことが多い。

### 2.5 顧客満足

顧客(2.2)の明示された、暗黙の、又は潜在しているニーズが満たされている程度に関する顧客(2.2)の受けとめ方。

注記1 顧客の苦情は、顧客満足が低いことの一般的な指標であるが、顧客の苦情がないことが必ずしも顧客満足が高いことを意味するわけではない。

注記2 顧客要求事項が顧客と合意され、満たされている場合でも、それが必ずしも顧客満足が高いことを保証するものではない。

注記3 顧客の期待を超え、しかも顧客の潜在ニーズに合った製品・サービスが提供されると、非常に

高い満足が得られる。

### 3. 品質要素と品質特性と品質水準

#### 3.1 品質要素／品質項目

品質／質(2.4)を構成している様々な性質をその内容によって分解し、項目化したもの。

注記 よく用いられる品質要素としては、機能、性能、意匠、感性品質、使用性、互換性、入手性、経済性、信頼性、安全性、環境保全性などがある。

#### 3.2 感性品質

視覚、聴覚、触覚、味覚、臭覚などの人間の感覚を用いて感じる事ができるものの良さの程度。

注記 感性品質は品質要素の一つである。

#### 3.3 使用性

製品・サービス(2.1)を使う又は利用して目的の結果を得るのに必要な労力が少ない程度。

注記1 使用性は品質要素の一つである。

注記2 使用性には、操作性、視認性、理解容易性、習得性、運用性などが含まれる。

#### 3.4 ディペンダビリティ

製品(2.1)、設備、部品・材料などが与えられた条件で、与えられた時点又は期間中、要求される機能を正確に早く発揮できる、あるいはそのような状態を維持できる能力。

注記1 ディペンダビリティは品質要素の一つである。

注記2 ディペンダビリティには、性能、信頼性、保全性、耐故障性などが含まれる。

#### 3.5 安全性

人の生命・健康への危害又は財産の損失の危険性が、許容可能な水準に抑えられている程度。

注記 安全性は品質要素の一つである。

#### 3.6 互換性

互いに置き換えても、同じ要求事項を満たすことができる能力。

注記 互換性は、品質要素の一つである。

#### 3.7 社会的品質

製品・サービス(2.1)又はその提供プロセスが第三者のニーズを満たす程度。

注記1 第三者とは、供給者と顧客以外の不特定多数を指す。

注記2 社会的品質は、品質要素の一つである。

注記3 社会的品質には、環境保全性、倫理性などが含まれる。

### 3.8 品質特性

品質要素(3.1)を客観的に評価するための性質。

注記 性質には、定量的・定性的、連続・非連続なものがある。

### 3.9 代用特性

要求される品質特性(3.8)を直接測定することが困難な場合、同等又は近似の評価として用いる他の品質特性(3.8)。

### 3.10 品質水準

品質／質(2.4)のよさを表す値又は範囲。

### 3.11 魅力的品質

充足されれば満足を与えるが、不充足であっても仕方がないと受け取られる品質要素(3.1)。

### 3.12 当り前品質

充足されても当り前と受け取られるが、不充足であれば不満を引き起こす品質要素(3.1)。

### 3.13 ねらいの品質／質

顧客(2.2)・社会のニーズと、それを満たすことを目指して計画した製品・サービス(2.1)の品質要素(3.1)、品質特性(3.8)及び品質水準(3.10)との合致の程度。

注記 設計品質ともいう。

### 3.14 できばえの品質／質

計画した製品・サービス(2.1)の品質要素(3.1)、品質特性(3.8)及び品質水準(3.10)と、それを満たすことを目指して実現した製品・サービス(2.1)との合致の程度。

注記 製造品質ともいう。

## 4. プロセス

### 4.1 プロセス／工程

インプットをアウトプットに変換する、相互に関連する又は相互に作用する一連の活動。

注記 インプット及びアウトプットには、ハードウェア、ソフトウェア、サービス、情報、エネルギーなどが含まれる。

### 4.2 プロセスフロー

複数のプロセスが、一つのプロセスのアウトプットが次のプロセスのインプットになる関係を構成することで、ねらいとする価値を提供するようにしたもの。

注記 一つのプロセスのアウトプットが複数のプロセスのインプットになる場合もあれば、複数のプロセスのアウトプットが一つのプロセスのインプットとなる場合もある。

(JIS Q 9000:2016 と同じ)



### 4.3 プロセスに基づく管理

ねらいとする成果を生み出すためのプロセス(4.1)を明確にし、個々のプロセス(4.1)を計画どおり実施する、そのうえで、成果とプロセス(4.1)の関係、プロセス(4.1)間の相互関係を把握し、一連のプロセス(4.1)をシステム(5.1)として有効に機能するように維持向上、改善及び革新すること。

### 4.4 プロセス保証

プロセス(4.1)のアウトプットが要求される基準を満たすことを確実にする一連の活動。

### 4.5 標準

- (1) 関係する個人又は組織の間で利益又は利便が公正に得られるように統一・単純化を図る目的で定めた取決め。

注記1 対象としては、物体、性能、能力、配置、状態、動作、手順、方法、手続き、責任、義務、権限、考え方、概念などがある。

注記2 標準を文書化したものを標準書という。

注記3 一般に、標準のうち、製品・サービス、プロセスシステムに直接・間接に関する技術的事項について定めた取り決めに規格という。また、主として組織や業務の内容・手順・手続き・方法に関する事項について定めた取り決めに規定という。

- (2) 測定に普遍性を与えるために定めた基準として用いる量の大きさを表す方法又はもの。

注記 例えば、質量の単位の基準となるキログラム原器、温度目盛の基準となる国際実用温度目盛を実現するための温度定点と標準白金抵抗温度計、濃度の基準となる標準物質、硬さ目盛の基準となる標準硬さ試験機と標準圧子、色の官能検査に用いる色見本など。

### 4.6 標準化

効果的かつ効率的な組織運営を目的として、共通に、かつ繰り返して使用するための取り決めに定めて活用する活動。

### 4.7 源流管理

製品・サービス(2.1)を生み出す一連のプロセス(4.1)において、可能な限り上流のプロセス(4.1)を維持向上、改善(6.2)及び革新することで効果的かつ効率的に品質保証(1.3)を達成する体系的な活動。

## 5. システム

### 5.1 システム

ある特定の目的のために、相互に関連する又は相互に作用する個々の要素及び／又はプロセス(4.1)が繋がったもの。

## 5.2 システムアプローチ

目的を明確にし、その目的に基づいてシステム(5.1)を設計する考え方、手順(15.6)及び手法の総称。

## 5.3 品質マネジメントシステム／品質管理システム

品質／質(2.4)に関する方針(12.2)及び目標(12.5)を定め、その目標(12.5)を達成するための相互に関連する又は相互に作用する個々の要素及び／又はプロセス(4.1)がつながったもの。

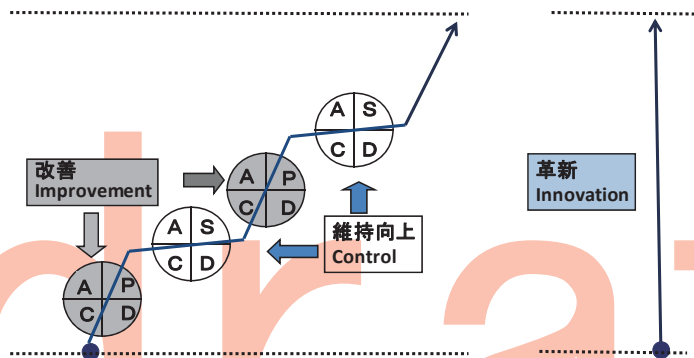
## 6. 管理

### 6.1 管理／マネジメント

経営目的に沿って、人、物、金、情報など様々な資源を最適に計画し、運用し、継続的にかつ効率よく目的を達成するためのすべての活動であり、維持向上、改善(6.2)及び革新を含む。

注記1 管理を狭い意味で使う場合は、維持向上のことをいう。

注記2 維持向上、改善及び革新の関係を図に表すと次の通りとなる。



### 6.2 改善／継続的改善

製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)、システム(5.1)などについて、目標(12.5)を現状より高い水準に設定して、問題(7.3)又は課題(7.4)を特定し、問題解決(7.5)又は課題達成(7.6)を繰り返し行う活動。

### 6.3 PDCA

計画(plan)、実施(do)、点検(check)、処置(act)のサイクルを確実にかつ継続的に回すことによって、プロセス(4.1)又はシステム(5.1)のレベルアップをはかるという考え方。

注記1 PDCAサイクル、管理のサイクル、管理のサークルともいう。

注記2 PDCAは維持向上、改善及び革新のいずれにも使えるが、維持向上を目的とするPDCAを“SDCA (standardize-do-check-act)”といい分ける場合が多い。

### 6.4 未然防止／予防処置

活動・作業の実施にともなって発生すると予想される問題(7.3)を、あらかじめ計画段階で洗い出し、それに対する対策を講じておく活動。

注記 未然防止のためには、過去に発生した問題を収集・整理し、その背後にある共通性を明らかにすること、これらの共通性を活用し、類似の問題の発生を予測することが有効である。

## 6.5 再発防止／是正処置

検出された**不適合(10.8)**，**工程異常(13.6)**，又はその他の検出された望ましくない事象について，その**原因(7.2)**を除去し，同じ**製品・サービス(2.1)**，**プロセス(4.1)**，**システム(5.1)**などにおいて，同じ**原因(7.2)**で再び発生させないように対策をとる活動。

注記 “同じ” の定義は，組織・業種によって異なる。

## 6.6 応急対策／応急処置

**原因(7.2)**が不明，あるいは，**原因(7.2)**は明らかだが何らかの制約で直接対策がとれない**不適合(10.8)**，**工程異常(13.6)**，又はその他の望ましくない事象に対して，これらに伴う損失をこれ以上大きくしないためにとる活動。

## 6.7 水平展開

組織の内外で効果的及び／又は効率的に機能している**製品・サービス(2.1)**，**プロセス(4.1)**，**システム(5.1)**に学び，必要に応じてそれに独自の工夫を加えて，**製品・サービス(2.1)**，**プロセス(4.1)**，**システム(5.1)**を改善**(6.2)**する活動。

## 6.8 根本原因

**製品・サービス(2.1)**の**不適合(10.8)**，又はその他の望ましくない事象の**原因(7.2)**を生み出しているマネジメントシステムの悪さ。

注記1 マネジメントシステムの悪さには，決めていない，決めたとおりにやっていない，改善していないなどがある。

注記2 再発防止においては，根本原因にまでさかのぼって処置をとることが大切である。

## 6.9 潜在不良

起こっていないが起こる可能性がある，又は起こっていてもまだ気がついていない，表面化していない**不良(10.9)**のこと。

注記 表面化していないもめごと・故障を潜在トラブルという場合がある。

## 6.10 プロセス解析／工程解析

**プロセス(4.1)**の維持向上，改善**(6.2)**及び革新に繋げる目的で，**プロセス(4.1)**における特性と要因**(7.1)**との関係を解き明かすこと。

## 6.11 QCストーリー／改善の手順

改善**(6.2)**を**データ(7.10)**に基づいて論理的・科学的に進め，効果的かつ効率的に行うための基本的な手順**(15.6)**。

注記1 QCストーリーには，主に問題解決に関するものと課題達成に関するものの2つがある。

注記2 一般的に使われている，問題解決型QCストーリーは，次の通りである。

ステップ1. テーマの選定

- ステップ2. 現状の把握と目標の設定
- ステップ3. 要因の解析
- ステップ4. 対策の立案
- ステップ5. 対策の実施
- ステップ6. 効果の確認
- ステップ7. 標準化と管理の定着
- ステップ8. 反省と今後の対応

注記3 一般的に使われている、課題達成型QCストーリーは、次の通りである。

- ステップ1. テーマの選定
- ステップ2. 課題の明確化と目標の設定
- ステップ3. 方策の立案
- ステップ4. 成功のシナリオ（最適策）の追究
- ステップ5. 成功のシナリオ（最適策）の実施
- ステップ6. 効果の確認
- ステップ7. 標準化と管理の定着
- ステップ8. 反省と今後の対応

## 6.12 自責

問題(7.3)・課題(7.4)が自分あるいは自部門が責任・権限を持っているプロセス(4.1)に起因すること。

注記 自責に対比する用語として他責が用いられる。

## 6.13 自己実現

自分の中にある可能性を自分で認識し、開発し、発揮していくこと。

## 6.14 品質コスト

品質管理(1.2)の実施に伴って発生するコスト（予防コスト，評価コスト）と，これらの活動が不完全であったために被る損失（内部失敗コスト，外部失敗コスト）の総称。

## 6.15 シックスシグマ

高い品質／質(2.4)の実現を目指して，DMAICのアプローチと統計的手法(17.11)の活用により，プロジェクト方式でプロセス(4.1)の改善(6.2)を行う活動。

注記1 DMAICとは，定義(Define)，測定(Measure)，分析(Analyze)，改善(Improve)，管理(Control)の頭文字である。

注記2 プロジェクト方式とは，関連する人がチームを編成し，取り組む方式である。

## 7. 問題解決と課題達成

### 7.1 要因

ある現象を引き起こす可能性のあるもの，結果に影響を及ぼすと思われるもの。

## 7.2 原因

(1) ある物事を引き起こすもと。

(2) 要因(7.1)のうち、ある現象を引き起こしていると特定されたもの。

注記 (2) の定義は、問題解決を実践するうえで有効である。

## 7.3 問題

設定してある目標(12.5)と現実との、対策して克服する必要のあるギャップ。

(JIS Q 9024:2003 と同じ)

注記 問題と課題を区別しない場合には、設定しようとしている目標と現状とのギャップを含め問題と呼ぶ場合がある。

## 7.4 課題

設定しようとする目標(12.5)と現実との、対処を必要とするギャップ。

(JIS Q 9024:2003 と同じ)

## 7.5 問題解決

問題(7.3)に対して、原因(7.2)を特定し、対策し、確認する一連の活動。

注記 問題と課題を区別せずに、課題達成を含め問題解決と呼ぶことがある。

## 7.6 課題達成

新たな目標(12.5)を設定し、その目標(12.5)を達成するためのプロセス(4.1)及び／又はシステム(5.1)を構築し、その運用によって目標(12.5)を達成する一連の活動。

## 7.7 重点指向

目的・目標(12.5)の達成のために、要因が結果に及ぼす影響を予測・評価し、優先順位の高いものに絞って取り組むこと。

## 7.8 事実に基づく管理

経験や勘に頼るのではなく、データ(7.10)に基づいてPDCA(6.3)を回すこと。

## 7.9 三現主義

現場で、現物を見ながら、現実的に検討を進めることを重視する考え方。

## 7.10 データ

検討の対象となるものについての情報を得るために、特定の側面に着目して観測又は測定(10.4)して得た結果。

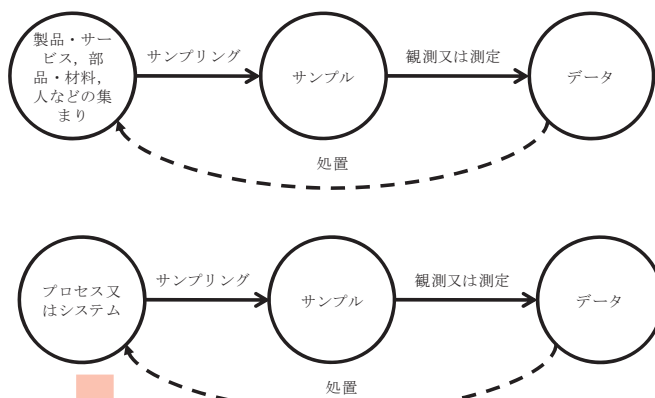
注記 1 検討の対象となるものとしては、製品・サービス、部品・材料、人などの集まり、あるいはプロセス又はシステムがあり、これらは母集団と呼ばれる。

注記 2 データを得ることを目的に母集団から代表として選んだものは、サンプル又は試料と呼ばれ

る。

注記 3 データには、数値化されたもののほか、文字、画像なども含まれる。

注記 4 品質管理でよく使われる、母集団、サンプル及びデータの関係を示すと、次の図のようになる。



## 7.11 ばらつき

観測又は測定(10.4)の結果がそろっていないこと、又は不ぞろいの程度。

注記 ばらつきの大きさを表すには、分散や標準偏差などを用いる。

## 8. 開発管理

### 8.1 新製品開発管理

新製品・サービス(2.1)に関わる活動を効果的かつ効率的に行うためのプロセス(4.1)及び／又はシステム(5.1)を定め、維持向上、改善(6.2)及び／又は革新して、次の新製品・サービス(2.1)の開発に活かす一連の活動。

注記 1 新製品開発管理の目的は、顧客・社会のニーズの充足と組織の持っているシーズ（技術など）の開発・活用を同時に達成することである。

注記 2 新製品・サービスに関わる活動には、マーケティング、企画、設計、提供プロセスの計画・設計、提供プロセスの実施、初期流動管理、開発後の新製品開発プロセス及び／又はシステムの見直しなどが含まれる。

### 8.2 検証

製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)又はシステム(5.1)が規定要求事項を満たしていることを、客観的証拠によって確認すること。

注記 規定要求事項とは、例えば文書等で、明示されている要求事項である。

### 8.3 妥当性確認

意図された用途又は適用において、製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)又はシステム(5.1)がニーズを満たしていることを、客観的証拠によって確認すること。

注記 客観的証拠には、実験、試験、シミュレーションなどの結果が含まれる。

### 8.4 デザインレビュー／DR

設計活動の適切な段階に必要な知見を持った人々が集まって、そのアウトプットを評価し、改善(6.2)すべき事項を提案する、及び／又は次の段階への移行の可否を確認・決定する組織的活動

注記1 デザインレビューの対象には、製品・サービスの設計だけでなく、生産・輸送・据付・使用・保全などのプロセスの設計も含まれる。

注記2 アウトプットを評価する際には、アウトプットそのものを確認するだけでなく、設計のプロセスを確認することもある。

### 8.5 初期流動管理

新製品・サービス(2.1)の生産・提供開始後あるいは新プロセス(4.1)及び／又はシステム(5.1)の導入後の一定期間、収集する品質情報の量・質を上げ、製品・サービス(2.1)に関する問題(7.3)を早期に顕在化させ、検出された問題(7.3)に対する応急対策(6.6)及び／又は再発防止(6.5)対策を迅速に行うための特別な組織的活動。

注記 製品・サービスの有効性の確認は、製品・サービスの所期目標の達成状況を確認することである。

### 8.6 変更管理

製品・サービス(2.1)の仕様、設備、工程、材料・部品、作業者などに関する変更を行う場合、変更に伴う問題(7.3)を未然に防止するために、変更の明確化、評価、承認、文書化、実行、確認を行い、必要な場合には処置を取る一連の活動。

注記1 変更の明確化とは、変更の対象・内容・範囲・時期などを明らかにし、識別することである。

注記2 変更の評価とは、変更の目的が達成されているか、他に悪い影響を与えないかどうかを確認することである。

### 8.7 原価企画

製品・サービス(2.1)の提供予定価格から利益を引いた目標コストを設定し、製品・サービス(2.1)の開発段階での取り組みを通してそれを達成する活動。

## 9. 調達・生産・サービス提供

### 9.1 工程能力

プロセス(4.1)が、要求事項に対してばらつき(7.11)が小さい製品・サービス(2.1)を提供することができる程度。

注記 工程能力を定量的に表した指数は、工程能力指数と呼ばれる。



## 9.2 直行率

計画した数の製品・サービス(2.1)を得るためにプロセス(4.1)に投入されたもののうち、予め定められた以外の作業を受けずに完成した製品・サービス(2.1)の割合。

注記 直行率は、 $[1 - (\text{予め定められた以外の作業を行った製品・サービスの数} / \text{プロセスに投入された製品・サービスの数})] \times 100 (\%)$  で計算される。

## 9.3 QC工程図／QC工程表

製品・サービス(2.1)の生産・提供に関する一連のプロセス(4.1)を図表に表し、このプロセス(4.1)の流れにそってプロセス(4.1)の各段階で、誰が、いつ、どこで、何を、どのように管理(6.1)したらよいかを一覧にまとめたもの。

## 9.4 作業標準

プロセス(4.1)に必要な一連の活動に関する基準及び／又は手順(15.6)を定めたもの。

注記 基準にはインプットに関するもの、中間のアウトプットに関するもの、最終アウトプットに関するものがある。

## 9.5 エラープルーフ／フールプルーフ／ポカヨケ

ヒューマンエラーを防止する、あるいはそれによって引き起こされる影響を軽減するための製品・サービス(2.1)又は作業方法に関する工夫。

注記1 ヒューマンエラーとは、人間がその性質上避けることのできない度忘れ、見間違い、勘違いなどである。

注記2 作業方法は、部品・材料、設備・治工具、作業指示書、手順などの要素及びそれらの繋がりを含む。

## 9.6 見える化／目で見える管理

問題(7.3)、課題(7.4)などを、いろいろな手段を使って明確にし、関係者全員が認識できる状態にすること。

注記1 問題を見える化する目的は、“事前に問題を起こさせないようにするため”と“問題が起きたときの解決のため”の二つがある。

注記2 いろいろな手段としては、視覚に訴えるものが多いが、それに限らない。

## 9.7 5S

職場の管理(6.1)の前提となる整理、整頓、清掃、清潔、しつけ(躰)について、日本語ローマ字表記で頭文字をとったもの。

(JIS Z 8141:2001 と同じ)

## 9.8 J I T (ジャストインタイム)

必要なものを、必要なときに必要な量だけつくる生産方式



注記1 J I Tにより、生産現場の“ムダ・ムラ・ムリ”を徹底的になくし、生産効率を向上させることができる。

注記2 トヨタ生産方式における重要な考え方・方法の一つである。

## 9.9 アウトソーシング／外部委託

組織が外部の資源を効果的かつ効率的に活用する目的で機能又はプロセス(4.1)及び／又はシステム(5.1)の一部を外部に委託すること。

## 9.10 トレーサビリティ

記録(15.3)、識別などによって、対象の源をたどるあるいは適用・所在を明らかにすることができること。

# 10. 検査・試験

## 10.1 検査

適切な測定、試験、またはゲージ合せを伴った、観測及び判定によって、規定要求事項への適合を判定すること。

注記1 検査には、製品の一つ一つに対して行うものと、複数の製品のまとまり（ロット）に対して行うものがある。

注記2 規定要求事項とは、例えば文書等で、明示されている要求事項である。

## 10.2 初物検査

生産条件が適切かどうかを判断するために、最初に作った1個又は複数の製品(2.1)が規定要求事項に適合していることを確認する行為。

注記 初回製品検査、初品検査、初回検査などと呼ばれることもある。ただし、業種により、新製品立ち上がり時の検査、工程変更時の検査、毎日の作業開始時の検査などを区別し、用語を使い分けている場合も多い。

## 10.3 試験

特定の意図した用途又は適用に関する要求事項に基づき規定された手順(15.6)に従って、製品・サービス(2.1)、要員、設備などの特性値を確定すること。

## 10.4 測定

ある量を、基準として用いる量と比較し、数値又は符号を用いて表すこと。

(JIS Z 8103:2000 と同じ)

## 10.5 計測マネジメントシステム

特定の目的をもって、物事を量的にとらえ、その結果を活用するための方法・手段を計画し、実施し、必要に応じて改善(6.2)する活動に関わる、相互に関連する又は相互に作用する一連の要素。

## 10.6 感性評価

人間の感覚を用いて製品・サービス(2.1)の品質／質(2.4)を評価・判定する行為。

注記 人間の感覚を用いて品質特性が規定要求事項に適合しているかを判定する行為を官能検査という。

## 10.7 限度見本

計量的に測定(10.4)の困難な検査(10.1)・確認の項目に対して、適合又は不適合(10.8)となる品質／質(2.4)の限界を示した例。

## 10.8 不適合

製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)又はシステム(5.1)が、規定要求事項を満たしていないこと。

## 10.9 不良

製品・サービス(2.1)が、意図された用途又は規定された用途に関する要求事項を満たしていないこと。

## 10.10 特別採用／特採

規定要求事項を満たしていない製品・サービス(2.1)の使用又は次のプロセス(4.1)への引渡しを認めること。

## 10.11 再格付け

当初ねらった規定要求事項を満たしていない、不適合(10.8)となる製品・サービス(2.1)を、異なる規定要求事項に適合するように等級(11.5)を変更すること。

## 10.12 修理

意図された用途に対して受入れ可能とするための、不適合(10.8)となる製品(2.1)にとる処置。

注記 修理には、以前は適合していた製品を使用できるように元に戻す、例えば、保守の一環として、修復するためにとる処置を含む。

## 10.13 やり直し

規定要求事項を満たしていない製品・サービス(2.1)を規定要求事項を満たすようにするために、正規のプロセス(4.1)を実施しなおすこと。

## 11. 顧客関係

### 11.1 苦情

顧客(2.2)及びその他の利害関係者(2.3)が、製品・サービス(2.1)又は組織の活動が自分のニーズに一致していないことに対してもつ不満のうち、供給者又は供給者に影響を及ぼすことのできる第三者へ表明したもの。

注記 1 ニーズには、カタログ、仕様説明書などで明示されている機能・性能だけでなく、明示されていなくとも安全性のように当然確保されていると期待されているものも含まれる。

注記 2 第三者には、消費者団体、監督機関などがある。

## 11.2 クレーム

顧客(2.2)及びその他の利害関係者(2.3)が、製品・サービス(2.1)又は組織の活動が自分のニーズに一致していないことに対してもつ不満のうち、供給者又は供給者に影響を及ぼすことのできる第三者へ具体的請求を行うもの。

注記 具体的請求には、修理、取替え、値引き、解約、損害賠償などがある。

## 11.3 顧客の声

製品・サービス(2.1)又は組織活動に対する、顧客(2.2)の受けとめ及び期待。

注記 受けとめの中には、不満、苦情、クレーム、要望、賛辞、質問などが含まれる。

## 11.4 顧客サポート

顧客満足(2.5)が得られるように、製品・サービス(2.1)の購入時から使用及び廃棄・利用中止のすべてにわたり、顧客(2.2)に支援を提供する活動。

## 11.5 等級/グレード

同一の用途をもつ製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)又はシステム(5.1)の、水準の異なる要求事項に対して与えられる区分若しくはランク。

## 11.6 製造物責任

製品(2.1)の欠陥(11.7)又は表示の欠陥(11.7)が原因(7.2)で生じた人的・物的損害に対して、製造業者等が負うべき賠償責任。

注記 1 製造物責任を略してPLということがある。

注記 2 ここでいう欠陥とは、当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期、その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることである。

注記 3 ここでいう製造業者等は、当該製造物を業として製造、加工又は輸入した者である。当該製造物にその実質的な製造業者と認めることができる氏名等の表示をした者も含まれる。

## 11.7 欠陥

通常予見される使用形態で、当該製造物が通常有すべき安全性(3.5)を欠いていること。

注記 1 “欠陥”という用語は、製造物責任法など法律用語として特定の意味を持っているので、使用に当たっては注意が必要である。

注記 2 本定義は、製造物責任法における欠陥の定義に準じている。

## 12. 方針管理

### 12.1 方針管理

方針(12.2)を、全部門・全階層の参画のもとで、ベクトルをあわせて**重点指向(7.7)**で達成していく活動。

注記 方針には中長期方針，年度方針などがある。

### 12.2 方針

トップマネジメントによって正式に表明された，組織の使命，理念及びビジョン，又は中長期経営計画の達成に関する，組織の全体的な意図及び方向付け。

(JIS Q 9023:2003 と同じ)

注記1 **方針管理においては**，一般的に，**方針の中に**次の3つの要素が含まれる。ただし，組織によってはこれらの一部を方針に含めず，別に定義している場合もある。

- a) 重点課題
- b) 目標
- c) 方策

注記2 トップマネジメントの方針を受けて，組織内の責任者が表明した方向付けを方針と呼ぶことがある。

例：事業部長方針，支店長方針，部長方針

注記3 特定のマネジメント領域の方針であることを示すために，**修飾語を用いることがある。**

例：品質方針，環境方針

### 12.3 品質方針

トップマネジメントによって正式に表明された，**品質／質(2.4)**に関する，組織の全体的な意図及び方向付け。

### 12.4 重点課題

組織として優先順位の高いものに絞って取り組み，達成すべき事項。

### 12.5 目標

目的を達成するための取組みにおいて，追求し，目指す到達点。

### 12.6 品質目標

**品質／質(2.4)**に関する目的を達成するための取組みにおいて，追求し，目指す到達点。

### 12.7 方策

**目標(12.5)**を達成するために，選ばれる手段。

(JIS Q 9023:2003 と同じ)

## 12.8 方針展開／方針の展開

上位の重点課題(12.4)、目標(12.5)及び方策(12.7)を分解・具体化し、下位からの提案を取り込みながらすりあわせを行い、下位の重点課題(12.4)、目標(12.5)及び方策(12.7)へ割り付ける活動。

## 12.9 機能別管理

組織を運営管理する上で基本となる要素について、各々の要素ごとに部門横断的なマネジメントシステムを構築して、これを総合的に運営管理し、組織全体で目的を達成していくための活動。

注記1 組織を運営管理する上で基本となる要素には、品質、コスト、量・納期、安全、人材育成、環境などがある。

注記2 総合的に運営管理するために、要素ごとに責任をもつ委員会を設けることがある。この委員会は機能別委員会とよばれる。

## 12.10 ベンチマーキング

改善(6.2)の対象となる製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)又はシステム(5.1)に対して、組織の内外で最も効果的及び／又は効率的に機能しているものを探索し、両者を体系的に比較分析することで製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)又はシステム(5.1)を改善(6.2)・革新する方法。

## 12.11 バランスコアカード

財務、顧客(2.2)、業務プロセス(4.1)、学習と成長の4つの視点で業績管理指標を組み合わせ、戦略実行や業績評価を行うためのマネジメントツール。

## 13. 日常管理

### 13.1 日常管理

組織のそれぞれの部門において、日常的に実施されなければならない分掌業務について、その業務目的を効率的に達成するために必要なすべての活動。

注記1 日常管理は、各部門が日常行っている分掌業務そのものではなく、行っている分掌業務をより効率的なものにするための活動である。

注記2 本規格で言う日常管理は、業務をより効率的なものにするための活動のうち、特に、維持向上(目標を現状又はその延長線上に設定し、目標からずれないように、ずれた場合には直ぐに元にもどせるように、さらには現状よりも良い結果が得られるようにするための活動)を指す。

### 13.2 工程管理／プロセス管理

プロセス(4.1)の結果である製品・サービス(2.1)の特性のばらつき(7.11)を低減し、維持向上する活動。

### 13.3 管理項目

目標(12.5)の達成状況を監視し、必要な処置をとるために選定した評価尺度。

### 13.4 管理水準

安定した又は計画どおりの、プロセス(4.1)の状態を表す値又は範囲。

注記1 管理水準と実際の値を比較することでプロセスが安定した、又は計画どおりの状態にあるかどうかを判定できる。

注記2 平均、平均±3標準偏差などで表すことができる。

### 13.5 点検項目

工程異常の発生を防ぐ、又は工程異常が発生した場合に容易に原因が追究できるようにするために、プロセスの結果に与える影響が大きく、直接制御が可能な原因系の中から、定常的に監視する特性・状態として選定した項目。

### 13.6 工程異常

プロセス(4.1)が管理状態にないこと。

注記 管理状態とは、技術的・経済的に好ましい水準における安定状態をいう。

### 13.7 工程異常報告書

プロセス(4.1)が管理状態でないことに関する事実を迅速に伝達し、必要なすべての活動（原因追究、応急対策(6.6)、再発防止(6.5)対策、効果確認など）を確実に実施するための帳票。

## 14. 小集団活動と品質管理教育

### 14.1 小集団改善活動／小集団活動

共通の目的及び様々な知識・技能・考え方を持つ少人数からなるチームを構成し、維持向上、改善(6.2)及び革新を行うことで、構成員の知識・技能・意欲を高めるとともに、組織の目的達成に貢献する活動。

### 14.2 QCサークル

第一線の職場で働く人々が、継続的に製品・サービス(2.1)の品質／質(2.4)又はプロセス(4.1)の質(2.4)の維持向上及び改善(6.2)を行うための小グループ。

注記 QCサークルによる活動においては、顧客満足の向上および社会への貢献だけでなく、構成員の能力向上・自己実現、明るく活力に満ちた生きがいのある職場づくりが重要な目的となる。

### 14.3 改善・革新チーム

組織の重要問題(7.3)・重要課題(7.4)について、その解決、達成のためにプロジェクト的につくられた小グループ。

#### 14.4 提案制度

組織の構成員が製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)及びシステム(5.1)の維持向上、改善(6.2)及び革新に関する意見、アイデア、工夫、考案を一定の方式に従って組織に提出し、それを組織が評価して、良いものについては採用・実施・表彰・褒賞する仕組み。

#### 14.5 品質管理教育

顧客(2.2)・社会のニーズを満たす製品・サービス(2.1)を効果的かつ効率的に達成するうえで必要な価値観、知識及び技能を組織の構成員が身につけるための、体系的な人材育成の活動。

#### 14.6 力量

知識及び技能を用いて意図した結果を達成できる、個人の能力。

### 15. 文書と記録

#### 15.1 文書

組織のマネジメントで必要となる情報、及びそれが含まれている媒体。

注記1 情報には、実施すべき業務内容を指示する情報、及び業務遂行のために実施した活動の結果に関する情報が含まれる。

注記2 媒体には、紙、磁気、電子式若しくは光学式コンピュータディスク、写真若しくはマスターサンプル、又はこれらの組合せがあり得る。

#### 15.2 文書管理

実施すべき業務内容を指示する文書(15.1)を作成し、維持・統制し、改善(6.2)するとともに、記録(15.3)を適切に維持・統制する活動。

#### 15.3 記録

実施した活動の結果、又は活動を実施した証拠を示す文書(15.1)。

注記 通常、記録は、誤記訂正以外に変更しない。

#### 15.4 記録管理

記録(15.3)の識別、保管、保護、検索、保管期間及び廃棄に関して、記録(15.3)を適切に維持・統制する活動。

#### 15.5 仕様

製品・サービス(2.1)又はプロセス(4.1)に対して、要求される特性及びその範囲、前提条件、ならびにその他の要求事項を規定したもの。

注記1 その他の要求事項には、特定の機構、加工方法などがある。

注記2 仕様には、製品・サービスに関するもの(例：製品仕様、性能仕様)又はプロセスに関するもの(例：手順、プロセス仕様及び試験仕様)があり得る。



注記 3 仕様を文書化したものを仕様書という。

## 15.6 手順

プロセス(4.1)を実施するために規定された方法。

注記 1 規定された方法とは、細分化された活動の順序及びその実施の手段を指す。

注記 2 手順を文書化したものを手順書という。

## 15.7 品質マニュアル

組織の品質マネジメントシステム(5.3)についての仕様書。

(JIS Q 9000:2015と同じ)

## 15.8 品質計画書

個別のプロジェクト、製品・サービス(2.1)、プロセス(4.1)又は契約に対して、どの手順(15.6)及び関連する資源を、いつ誰によって適用するかについての仕様書。

## 16. 診断と監査

### 16.1 マネジメントレビュー／経営者による見直し

経営責任者自身が、マネジメントシステムの適切性、妥当性、及び有効性を評価し、改善(6.2)及び革新につながる活動。

### 16.2 現場診断

現場で総合的品質管理(1.1)の結果系と要因系の運営管理状況を評価し、指導する活動。

注記 1 現場診断では、組織の上位者と現場の責任者とのコミュニケーションを通じて、現場で行われている活動に関する情報を収集して、指導が行われる。

注記 2 現場診断は、学習（教える、教えられる）の機会である。

注記 3 現場診断は、改善のきっかけとすることで総合的品質管理の改善活動につながる。

### 16.3 品質監査

顧客(2.2)・社会のニーズを満たすことを確実にし、確認し、実証するために、組織が行う体系的活動が適切に行われているかを確認する活動。

### 16.4 製品監査

製品・サービス(2.1)が、要求事項を満たしているかを顧客(2.2)の視点で確認する活動。

### 16.5 内部監査

組織のマネジメントシステムが定められている基準を満たしている程度を判定するために、組織が指名した監査員が、客観的証拠を収集し、それを客観的に評価するための体系的で、独立し、文書化した手順(15.6)に基づいた活動。



注記 1 内部監査は、結果系及び要因系について行う。

注記 2 内部監査は、組織の構成員又は代理人によって行われる。

## 16.6 自己評価

**総合的品質管理(1.1)**のパフォーマンス向上のために、組織が定めた評価基準に基づいて、組織自身がその成熟度を測定(10.4)する活動。

注記 1 パフォーマンスには、結果系及びプロセス系がある。

注記 2 自己評価プロセスには、自己評価後の改善及び革新の実施、実施後の再評価を含む。

## 16.7 認証制度

**製品・サービス(2.1)**、**プロセス(4.1)**、**システム(5.1)**又は要員に対する特定の要求事項への適合性を、第三者が審査し、証明する仕組み。

## 16.8 品質管理診断/QC診断

組織の**総合的品質管理(1.1)**に関する**プロセス(4.1)**、**システム(5.1)**及び結果を、組織外の専門家である診断者が確認し、よいところと**改善(6.2)**が必要なところを抽出して、より一層よい方向に導くように**改善(6.2)**を促す一連の活動。

## 16.9 組織能力像

競争優位を確保し成功していける姿とこれを達成するための道筋とを具現化するために必要な、組織が持つべき能力の要素及びそのレベルを明確にしたもの。

注記 組織が持つべき能力の要素には、技術開発力、顧客対応力、人材育成力、情報処理能力、財務能力などが含まれる。

## 17. 手法

### 17.1 QC七つ道具

**品質管理(1.2)**を進めるうえで基礎になる、**データ(7.10)**のまとめ方に関するツールの集合。

注記 1 通常パレート図、特性要因図、ヒストグラム、グラフ/管理図、チェックシート、散布図、層別のことをいう。

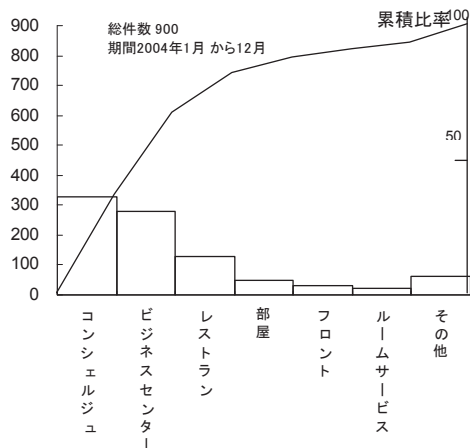
注記 2 パレート図、特性要因図、ヒストグラム、グラフ、チェックシート、散布図、管理図をQC七つ道具という場合もある。

## 17.2 パレート図

項目別に層別(17.6)して、棒グラフを出現頻度の大きさの順に並べるとともに、累積和を示した図。

注記1 どのような現象を重点的に攻めたらよいかを導くためのツール。

注記2 パレートの例を下図に示す。



(図の出典：TQMの基本)

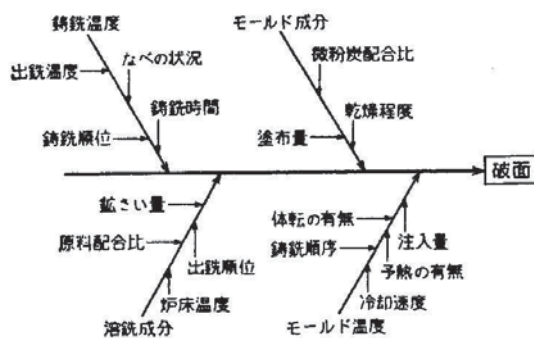
## 17.3 特性要因図

結果の特性と、それに影響を及ぼしていると思われる要因(7.1)との関係を整理して、魚の骨のような図に体系的にまとめたもの。

注記1 原因についての仮説を議論するためのツール

注記2 特性要因図は石川ダイアグラムともいう。

注記3 特性要因図の例を下図に示す。



(図の出典：クオリティマネジメント用語辞典)

## 17.4 ヒストグラム

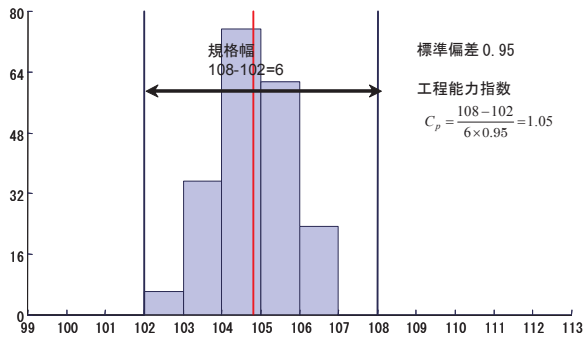
測定値の存在する範囲を幾つかの区間に分けた場合、各区間を底辺とし、その区間に属する測定値の度数に比例する面積をもつ長方形を並べた図。

(JIS Z 8101-1:1999 と同じ)

注記1 連続量のデータの出現状況を探るためのツール。

注記2 計量特性の度数分布のグラフ表示の一つである。

注記3 ヒストグラムの例を下図に示す。



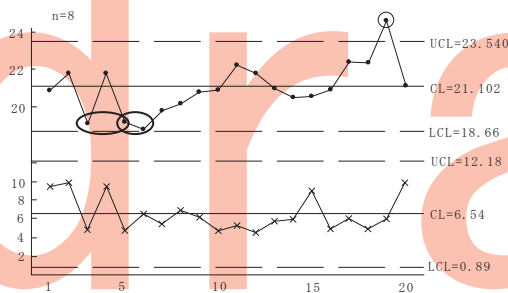
(図の出典：TQMの基本)

## 17.5 管理図

連続したサンプルの統計量の値を特定の順序で打点し、その値によってプロセスの管理を進め、変動を維持管理及び低減するための図。

注記1 通常は、連続した観測値もしくは群のある統計量の値を、時間順又はサンプル番号順に打点した、上側管理限界線及び/又は下側管理限界線を持つ図である。

注記2 管理図の例を下図に示す。



## 17.6 層別

データ(7.10)を、同じ共通点を持つ幾つかのグループに分けること。

注記1 共通点の例としては、設備、原材料、作業者、作業方法などがある。

注記2 分けたグループのことを層と呼ぶ。

## 17.7 新QC七つ道具

問題解決(7.5)・課題達成(7.6)の計画段階において、問題(7.3)・課題(7.4)の整理、方策(12.7)の創出・立案を効果的に行うために、言語データ(7.10)を図形化・視覚化するツールの集合。

注記 新QC七つ道具は、①親和図法、②連関図法、③系統図法、④マトリックス図法、⑤マトリックス・データ解析法、⑥アローダイアグラム法、⑦PDPC法、のことをいう。

## 17.8 戦略立案七つ道具

事業戦略を立案し、それを実現するための方針(12.2)に展開するためのツールの集合。

注記 戦略立案七つ道具は、①環境分析、②製品分析、③市場分析、④製品・市場分析、⑤プロダク

トポートフォリオ分析 (PPM), ⑥戦略要因分析, ⑦資源配分分析, のことをいう。

### 17.9 商品企画七つ道具

顧客(2.2)に感動を与える製品・サービス(2.1)を提供するため, 顧客・潜在ニーズの発見, アイデア発想と絞り込み, 顧客視点でのコンセプトの最適化, 企画と技術の橋渡しの4ステップに沿って製品・サービス(2.1)の企画を行うツールの集合。

注記 商品企画七つ道具は, ①インタビュー調査, ②アンケート調査, ③ポジショニング分析, ④アイデア発想法, ⑤アイデア選択法, ⑥コンジョイント分析, ⑦品質表, のことをいう。

### 17.10 信頼性七つ道具

信頼性に関わる問題(7.3)を未然に防止するために必要な一連の活動を支援するツールの集合。

注記 信頼性七つ道具は, ①信頼性データベース, ②信頼性設計技法, ③FMEA/FTA, ④デザインレビュー, ⑤信頼性試験, ⑥故障解析, ⑦ワイブル解析, のことをいう。

### 17.11 統計的手法

ある目的のためにデータ(7.10)を集める方法, 及びそのデータ(7.10)の解析を通じ目的にとって有用な情報を引き出すために用いられる数学的手法の総称。

注記 統計的手法には, 基本統計量とグラフ, 工程能力指数, 検定・推定, 相関分析, 回帰分析, 実験計画法, タグチメソッド, 多変量解析などがある。

### 17.12 品質工学/タグチメソッド

製品・サービス(2.1)の品質/質(2.4)が, 機能のばらつき(7.11)による損失, 使用コスト, 及び機能に関係のない弊害項目の三つよりなると考えた上で, 製品・サービス(2.1)又はプロセス(4.1)の設計を効果的かつ効率的に行う方法。

### 17.13 品質機能展開/QFD

製品・サービス(2.1)に対する顧客(2.2)・社会のニーズを実現するために, 要求品質, 品質特性(3.8)などをそれぞれ系統的に展開し, それらを二元表により相互に関連づけることによって必要とする特性・仕様(15.5)・管理基準を定めるためのツールの集合体。

注記1 品質機能展開は, 品質展開, 技術展開, コスト展開, 信頼性展開, 業務機能展開などの総称である。

注記2 特性・仕様・管理基準には, 製品・サービスの特性, システム・ユニット・部品・材料の特性, プロセスの特性及びそれらに対する仕様・管理基準などがある。

### 17.14 品質表

製品・サービス(2.1)に対する顧客(2.2)・社会のニーズとその実現に関わる品質特性(3.8)との対応を表した二元表。

注記 一般的には, 顧客の声を言語表現に基づいて階層構造で表した要求品質展開表と, 品質特性を

階層構造で表した品質特性展開表を関連づけた二元表を指す。

#### 17.15 ボトルネック技術

製品・サービス(2.1)に対する顧客(2.2)・社会のニーズを満たすために、不可欠な技術のうち、今は実現できていない技術。

#### 17.16 QA表

品質特性(3.8)及びその規格値の重要度と意図を後工程に伝達するための表。

draft

## 付録A 対応する英語

下表は、本規格で定めた各用語に対応する英語として、最も意味が近いと思われるものをまとめたものである。なお、日本語と英語で厳密な意味で定義が異なるものも含まれている。英語の定義は、ISO規格などの定義を参照してほしい。

用語	対応する英語（最も意味が近いと思われるもの）
1.1 総合的品質管理／総合的品質マネジメント／TQM	total quality management
1.2 品質管理／品質マネジメント	quality management
1.3 品質保証	quality <b>ensurance</b>
1.4 マーケットイン	market-in
1.5 全員参加	<b>Total Employee Involvement total people involvement</b>
1.6 統計的品質管理／SQC	statistical quality control
2.1 製品／製品・サービス	product
2.2 顧客	customer
2.3 利害関係者	interested party
2.4 品質／質	quality
2.5 顧客満足	customer satisfaction
3.1 品質要素／品質項目	quality element
3.2 感性品質	sensory quality / <b>kansei quality</b>
3.3 使用性	usability
3.4 ディペンダビリティ	dependability
3.5 安全性	safety
3.6 互換性	interchangeability
3.7 社会的品質	social quality
3.8 品質特性	quality characteristic
3.9 代用特性	alternative characteristic
3.10 品質水準	quality level
3.11 魅力的品質	attractive quality
3.12 当たり前品質	must-be quality
3.13 ねらいの品質／質	<b>quality of design</b>
3.14 できばえの品質／質	<b>quality of realization</b>
4.1 プロセス／工程	process
4.2 プロセスフロー	<b>process flow</b>
4.3 プロセスに基づく管理	process-based management
4.4 プロセス保証	<b>quality ensurance by process</b>
4.5 標準	standard
4.6 標準化	standardization
4.7 源流管理	up-stream management /source stream management
5.1 システム	system
5.2 システムアプローチ	systems approach
5.3 品質マネジメントシステム／品質管理システム	quality management system
6.1 管理／マネジメント	management
6.2 改善／継続的改善	kaizen/improvement/continual improvement
6.3 PDCA	PDCA/plan-do-check-act
6.4 未然防止／予防処置	prevention/preventive action
6.5 再発防止／是正処置	recurrence prevention/corrective action
6.6 応急対策／応急処置	immediate remedy
6.7 水平展開	horizontal deployment/deployment of lessons learned
6.8 根本原因	root cause
6.9 潜在不良	hidden <b>defective / defect</b>
6.10 プロセス解析／工程解析	process analysis
6.11 QCストーリー／改善の手順	QC story
6.12 自責	one's own responsibility
6.13 自己実現	self-actualization
6.14 品質コスト	quality cost
6.15 シックスシグマ	Six Sigma
7.1 要因	<b>factor /potencial cause/</b>
7.2 原因	cause
7.3 問題	problem
7.4 課題	issue/task
7.5 問題解決	problem solving

7.6	課題達成	task achieving
7.7	重点指向	priority approach
7.8	事実に基づく管理	management by facts
7.9	三現主義	sangen-shugi
7.10	データ	data
7.11	ばらつき	dispersion
8.1	新製品開発管理	new product development management
8.2	検証	verification
8.3	妥当性確認	validation
8.4	デザインレビュー/DR	design review
8.5	初期流動管理	initial production control/initial production process control
8.6	変更管理	change control
8.7	原価企画	cost planning
9.1	工程能力	process capability
9.2	直行率	nonadjusted rate/go-through rate/straight pass ratio
9.3	QC工程図/QC工程表	QC process chart
9.4	作業標準	standard of operation/operation standard/work standard/work instruction/ standard operation procedure
9.5	エラープルーフ/フールプルーフ/ポカヨケ	error proof/mistake proofing
9.6	見える化/目で見る管理	management by visualization
9.7	5S	five S's
9.8	JIT (ジャストインタイム)	just in time
9.9	アウトソーシング/外部委託	outsourcing
9.10	トレーサビリティ	traceability
10.1	検査	inspection
10.2	初物検査	first piece inspection/first lot inspection/first article inspection
10.3	試験	test
10.4	測定	measurement
10.5	計測マネジメントシステム	measurement management system
10.6	感性評価	sensory evaluation
10.7	限度見本	boundary sample
10.8	不適合	nonconformity
10.9	不良	defective
10.10	特別採用/特採	concession
10.11	再格付け	regrade
10.12	修理	repair
10.13	やり直し	rework
11.1	苦情	complain
11.2	クレーム	claim
11.3	顧客の声	voice of customer
11.4	顧客サポート	customer support
11.5	等級/グレード	grade
11.6	製造物責任/P L	product liability
11.7	欠陥	defect
12.1	方針管理	hoshin-kanri/management by policy/policy management
12.2	方針	policy
12.3	品質方針	quality policy
12.4	重点課題	critical issue
12.5	目標	objectives
12.6	品質目標	quality objectives
12.7	方策	means
12.8	方針展開/方針の展開	policy deployment
12.9	機能別管理	cross-functional management
12.10	ベンチマーキング	benchmarking
12.11	バランススコアカード	Balanced Scorecard
13.1	日常管理	daily management/day-to-day management
13.2	工程管理/プロセス管理	process control
13.3	管理項目	managing point, control point
13.4	管理水準	managing level, control level
13.5	点検項目	check point
13.6	工程異常	out of control/ abnormality/ process abnormality
13.7	工程異常報告書	out-of-control/ abnormality/ process abnormality report
14.1	小集団改善活動	small group activity
14.2	QCサークル	quality control circle/quality circle
14.3	改善・革新チーム	improvement and innovation team
14.4	提案制度	suggestion system

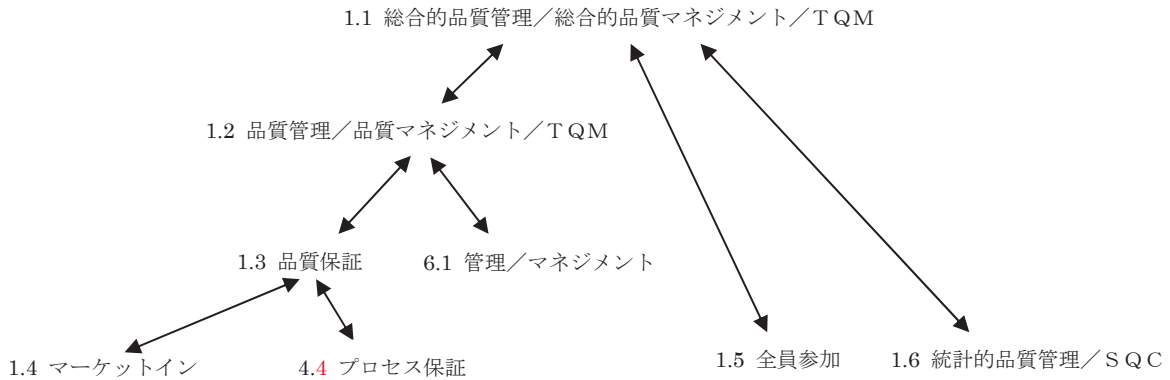
14.5	品質管理教育	education and training for quality management
14.6	力量	competence
15.1	文書	document
15.2	文書管理	document control
15.3	記録	record
15.4	記録管理	record control
15.5	仕様	specification
15.6	手順	procedure
15.7	品質マニュアル	quality manual/quality management manual
15.8	品質計画書	quality plan(s)
16.1	マネジメントレビュー／経営者による見直し	management review
16.2	現場診断	on-site diagnosis
16.3	品質監査	quality audit
16.4	製品監査	product audit
16.5	内部監査	internal audit
16.6	自己評価	self assessment
16.7	認証制度	certification system
16.8	品質管理診断／QC診断	QC diagnosis
16.9	組織能力像	organizational capability profile
17.1	QC七つ道具	QC seven tools
17.2	パレート図	Pareto diagram
17.3	特性要因図	cause and effect diagram/fish-bone diagram
17.4	ヒストグラム	histogram
17.5	管理図	control chart
17.6	層別	stratification
17.7	新QC七つ道具	seven management tools for QC/seven management tools for TQM
17.8	戦略立案七つ道具	strategic seven tools
17.9	商品企画七つ道具	seven tools for new product planning
17.10	信頼性七つ道具	reliability seven tools
17.11	統計的手法	statistical method
17.12	品質工学／タグチメソッド	quality engineering/Taguchi method
17.13	品質機能展開／QFD	quality function deployment
17.14	品質表	quality table
17.15	ボトルネック技術	bottle neck engineering
17.16	QA表	QA table



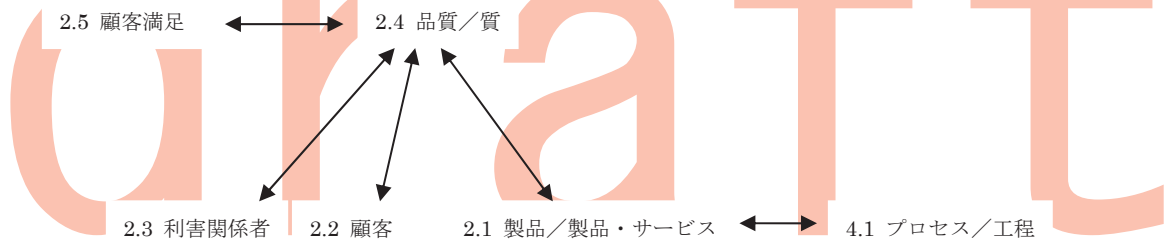
## 付録B 用語間の関係を表す図

下図は、本規格で定めた用語の関係を示したものである。なお、本規格では、各用語の意味が単独で理解できるようにするために、上位の用語を定義する際、わかりにくいと思われるものについては、無理に下位の用語を用いず、下位の用語の定義文を用いて定義している。

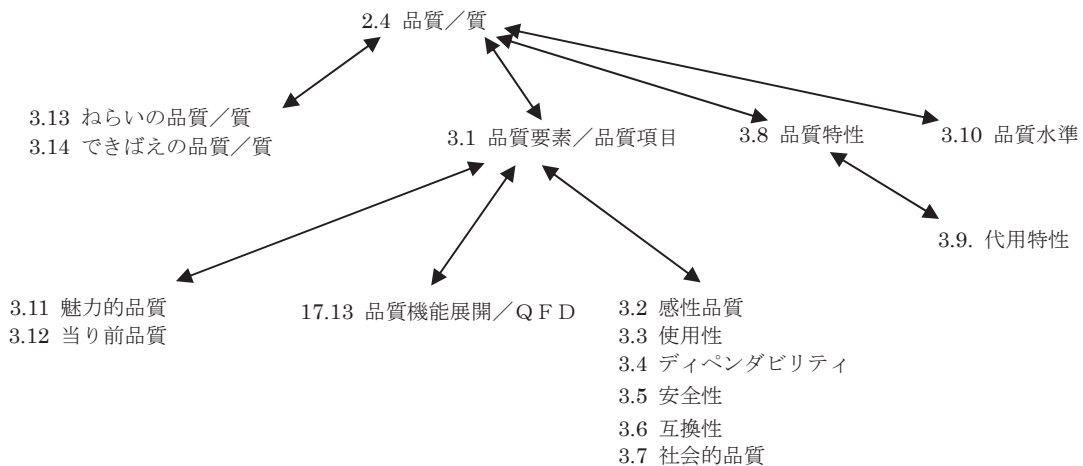
### 1. 品質管理と品質保証



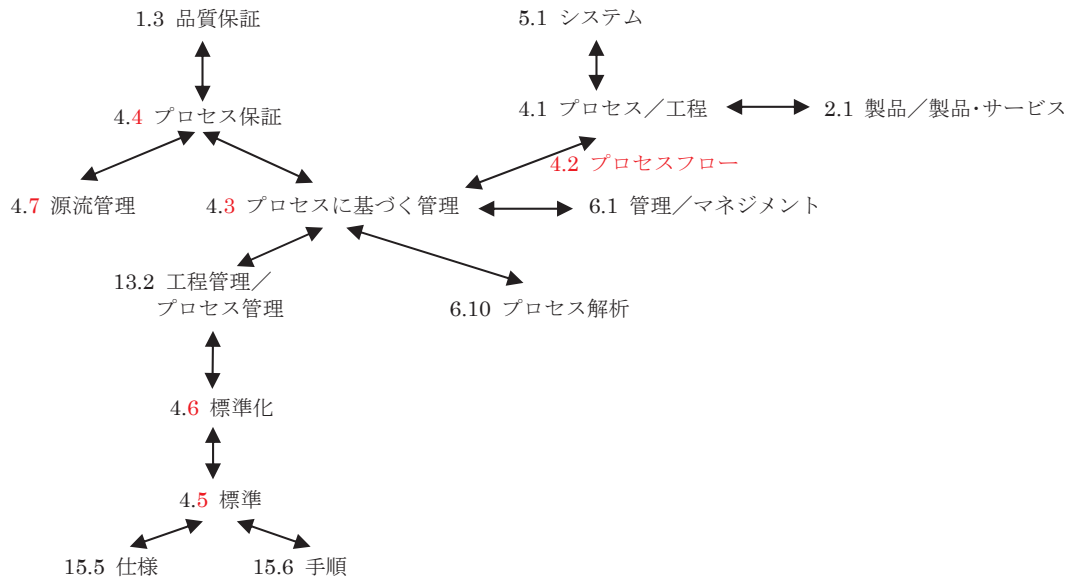
### 2. 製品と顧客と品質



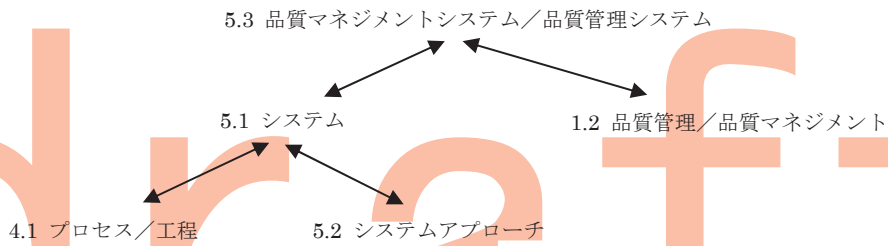
### 3. 品質要素と品質特性と品質水準



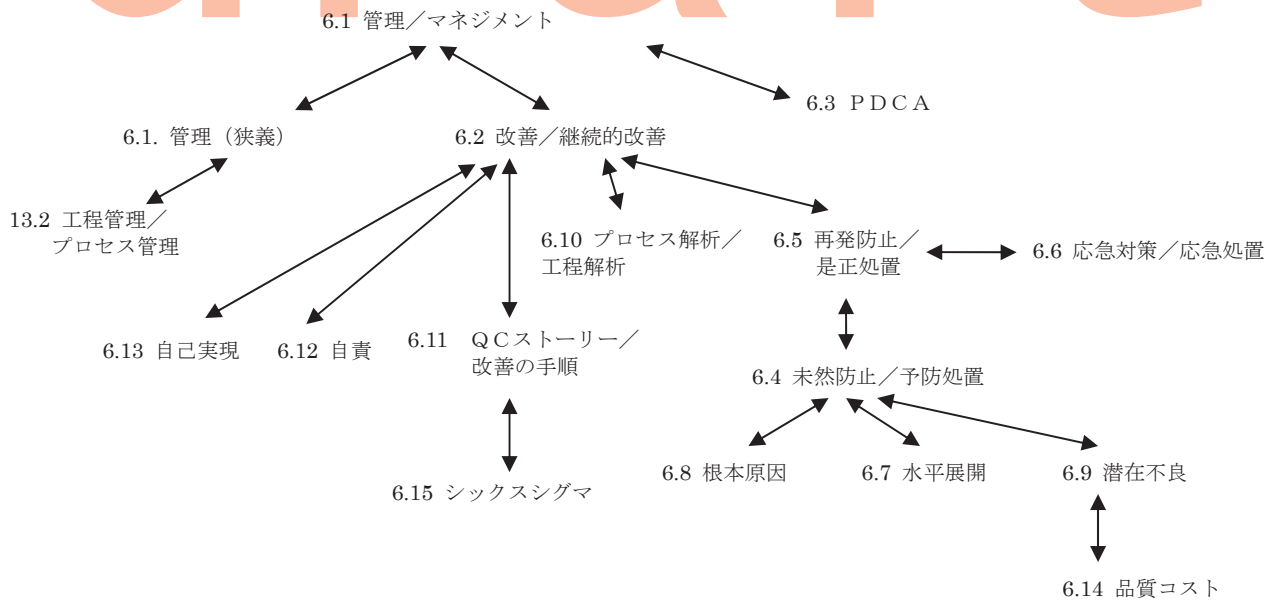
4. プロセス



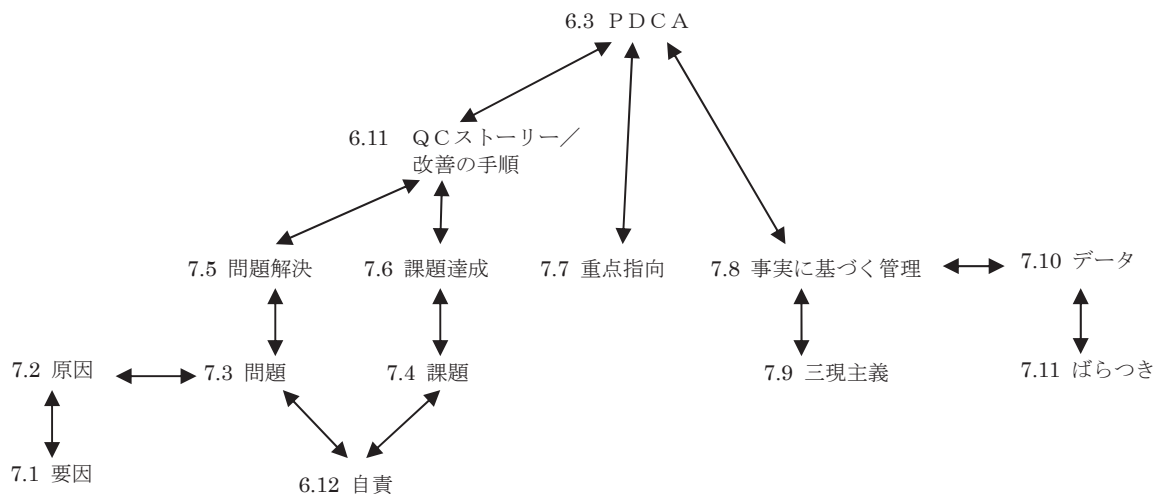
5. システム



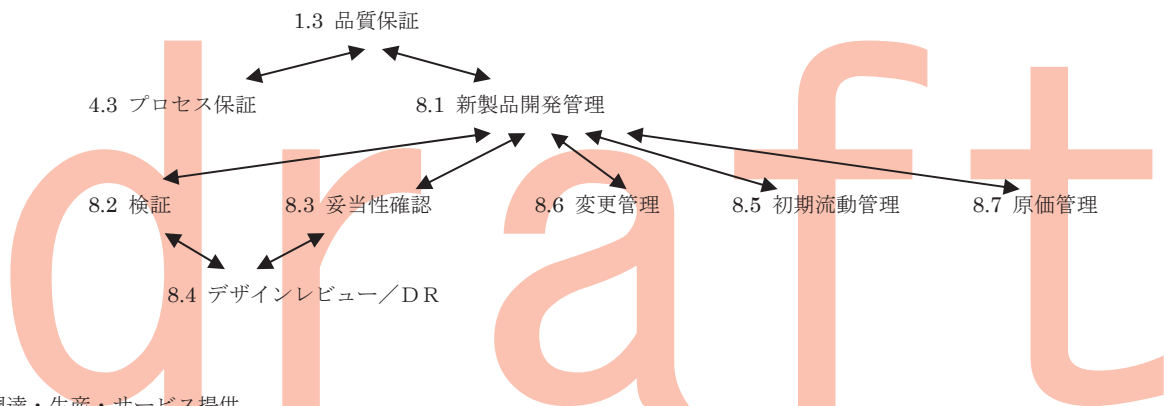
6. 管理と改善



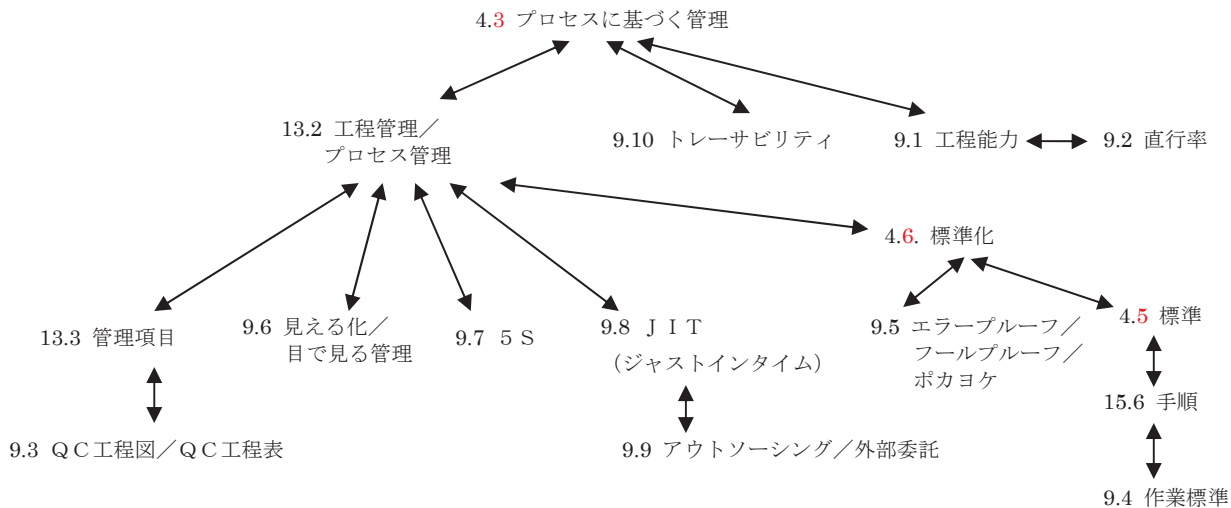
7. 問題解決と課題達成



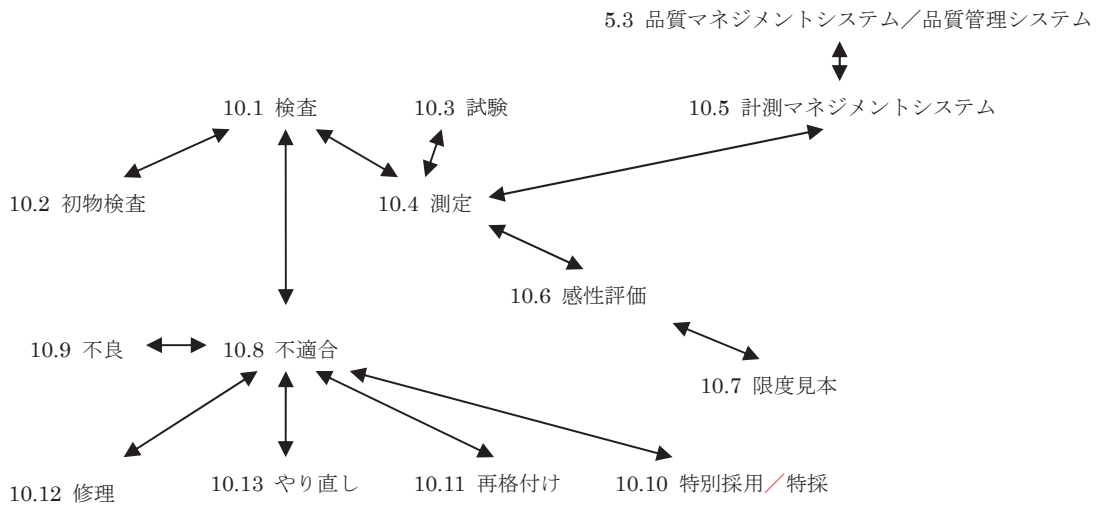
8. 開発管理



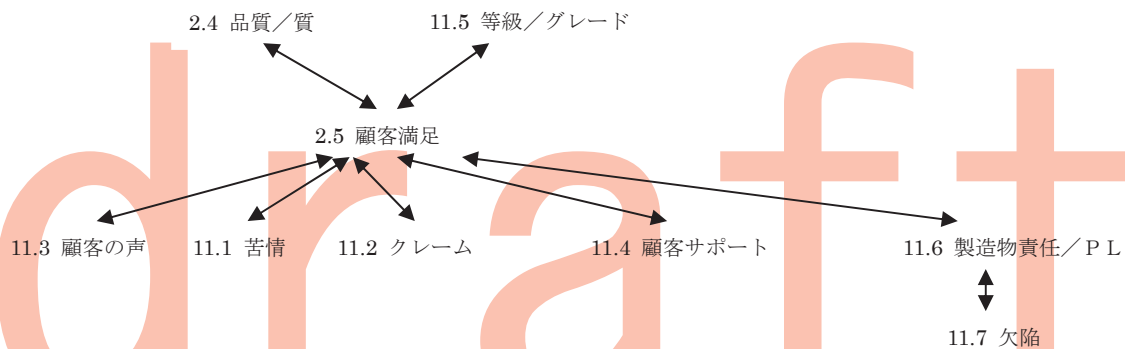
9. 調達・生産・サービス提供



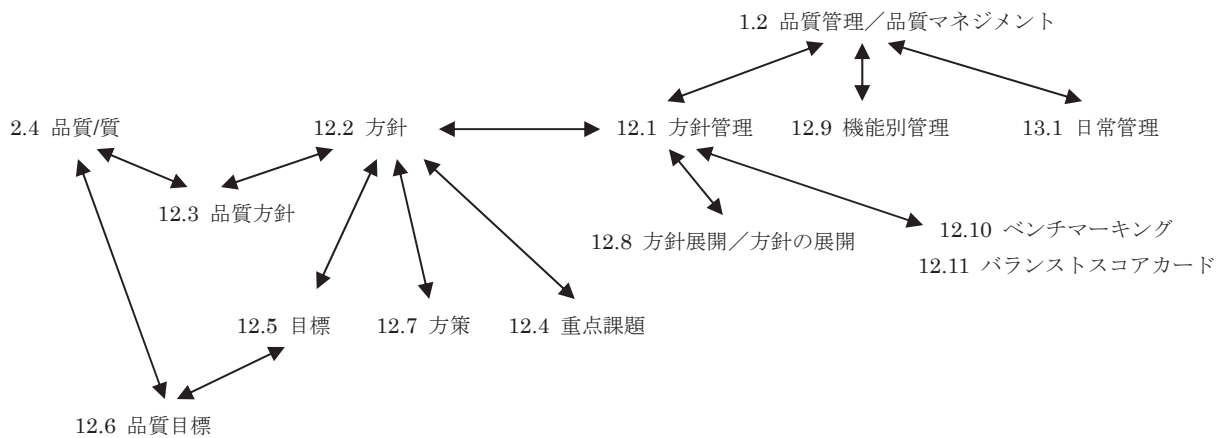
10. 検査・試験



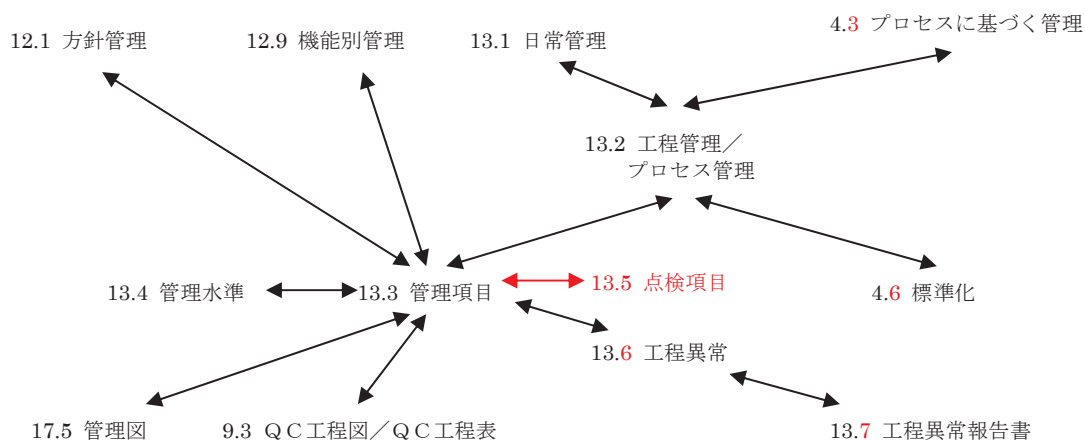
11. 顧客関係



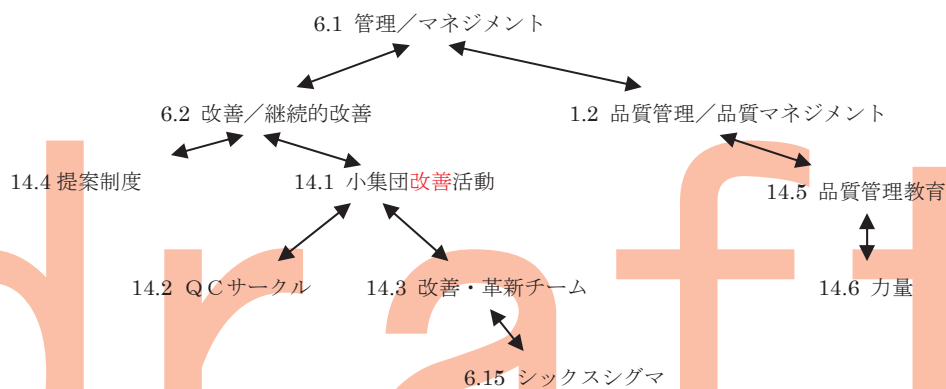
12. 方針管理



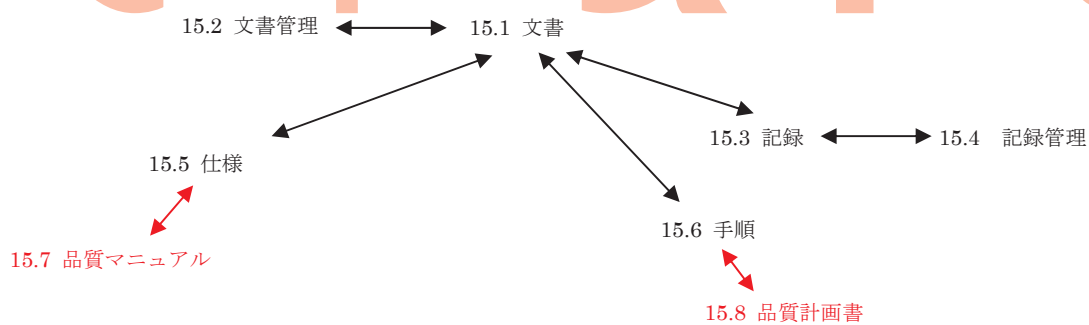
13. 日常管理



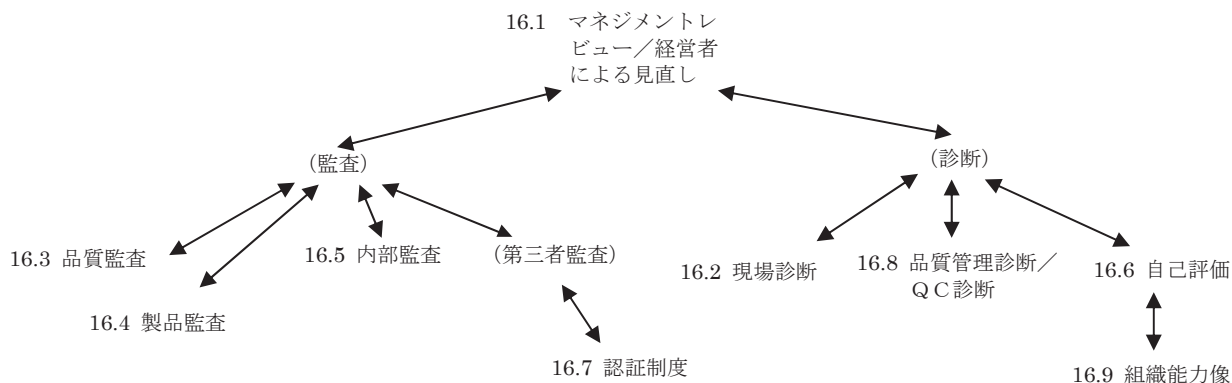
14. 小集団活動と品質管理教育



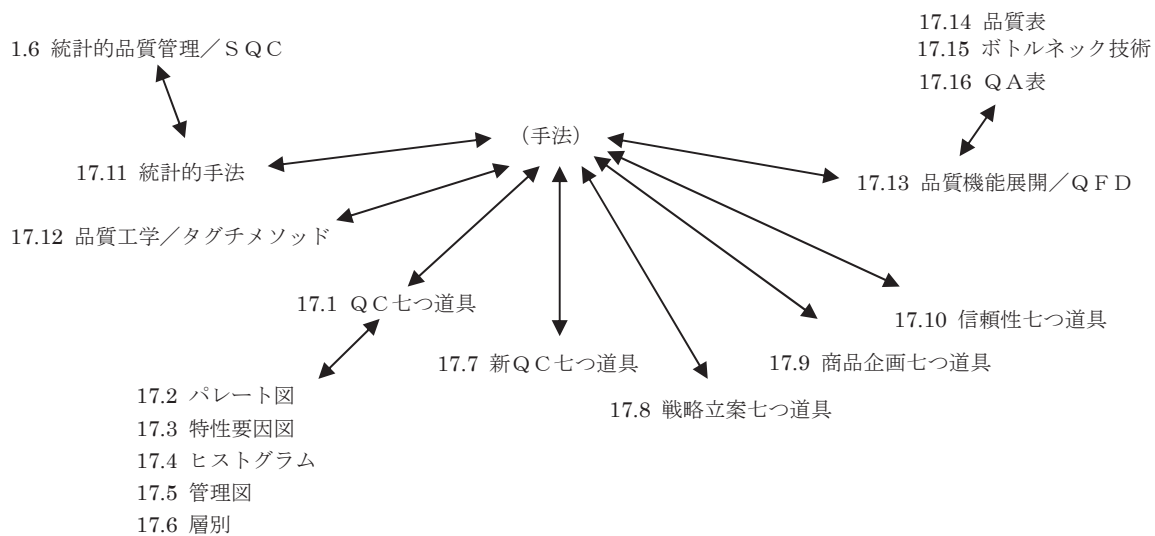
15. 文書と記録



16. 診断と監査



17. 手法



draft

## 付録C JIS又はISO規格で定義されている用語との相違とその意図

下表は、本規格で定めている用語について、他のJIS又はISO規格の定義との相違及びその意図をまとめたものである。相違の早期解消および規定されていないものについては、JIS・ISO規格への採用を提案していく。

用語	JIS又はISO規格	相違		異なった定義をしている意図
		JSQC-Std 00-001	JIS・ISO規格	
1.1 総合的品質管理／総合的品質マネジメント/TQM	なし			
1.2 品質管理/品質マネジメント	JIS Q 9000:2015	顧客・社会のニーズに応えるために、製品・サービスの品質/質を効果的かつ効率的に達成する活動。	品質に関するマネジメント(マネジメント:組織を指揮し、管理するための調整された活動。)	JIS Q 9000が組織の運営・管理に重点を置いているのに対して、品質/質の確保のための全ての活動を含むようにした。
1.3 品質保証	JIS Q 9000:2015	顧客・社会のニーズを満たすことを確実にし、確認し、実証するために、組織が行う体系的活動。	品質要求事項が満たされるといふ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。	「要求事項」を「顧客・社会のニーズ」に、「確信を与える」を「確実にし、確認し、実証する」に広げた。
1.4 マーケットイン	なし			
1.5 全員参加	なし			
1.6 統計的品質管理	なし			
2.1 製品/製品・サービス	JIS Q 9000:2015  JISQ 17000:2005	プロセスの結果であり、個人又は組織に提供され価値を生み出すもの。	<製品> 組織と顧客との間の処理・行為なしに生み出され得る、組織のアウトプット。  <アウトプット> プロセスの結果。  <サービス> 組織と顧客との間で必ず実行される、少なくとも一つの活動を伴う組織のアウトプット。  製品：プロセスの結果（JIS Q9000:2000を参照）	組織・人に提供され価値を生み出すものに限定した。製品とサービスと併記したのは、日本語の製品にはサービスが含まれない場合が多い。 JISでは、製品・サービス・アウトプットを分けているが、サービスを含めて製品という場合もあるので両方の表現を併記した。  なお、従来の「人」はJISに合わせて「個人」とした。
2.2 顧客	JIS Q 9000:2015	製品・サービスを受け取る又はその可能性のある個人又は組織。	製品を受け取る個人又は組織。  人若しくは組織向け又は個人若しくは組織から要求される製品・サービスを、受け取る又はその可能性のある個人又は組織。	JISを参考に「可能性のある」を追加した。 シンプルな表現とした
2.3 利害関係者	JIS Q 9000:2015	特定の組織又はシステムの決定事項若しくは活動に影響を与え得る、その影響を受け得る、又は関心をもつ、個人又は組織。  注記 利害関係者には、顧客、社会、組織の人々(働く人)、供給者・パートナー、株主、行政、第三者機関などが含まれる。	組織のパフォーマンス及び成功に利害関係を持つ人又はグループ。  決定事項若しくは活動に影響を与え得る、その影響を受け得る、又はその影響を受けると認識している、個人又は組織。	JISの表現を引用しながら、特定の組織又はシステムとして主体を明確にした部分は残した。 注記で例示を追加した。

2.4	品質／質	JIS Q 9000:2015	製品・サービス、プロセス、システム、経営、組織風土など、関心の対象となるものが明示された、暗黙の、又は混在しているニーズを満たす程度。  注記3 文化・風土は組織風土に訂正。	本来備わっている特性の集まりが、要求事項を満たす程度。  対象に本来備わっている特性の集まりが、要求事項を満たす程度。  <対象> 認識できるもの又は考えられるもの全て。 例 製品、サービス、プロセス、人、組織、システム、資源。	「要求事項」を「ニーズ」に上げるとともに、対象が明確となるようにした。  ・対象が追記されただけなので、変更しない。ただし、用語の統一を図るため、「文化・風土」は組織風土に訂正する。
2.5	顧客満足	JIS Q 9000:2015	顧客の明示された、暗黙の、又は潜在しているニーズが満たされている程度に関する顧客の受けとめ方。	顧客の要求事項が満たされている程度に関する顧客の受けとめ方。  顧客の期待が満たされている程度に関する顧客の受け止め方。	「要求事項」を「ニーズ」に広げた。  JIS規格がJSQC規格に歩み寄った内容となっているため、変更の必要はない。
3.1	品質要素／品質項目	なし			
3.2	感性品質	なし			
3.3	使用性	JIS Z 8521:1999	製品・サービスを使う又は利用して目的の結果を得るのに必要な労力が少ない程度。	ある製品が、指定された利用者によって、指定された利用の状況下で、指定された目的を達成するために用いられる際の、有効さ、効率及び利用者の満足度の度合い。	品質要素の定義となるよう、他の品質要素との相違が明確になるようにした。  対応するものがないため、このままとする。
3.4	ディペンダビリティ	JIS Z 8115:2000  JIS Q 9000:2015	製品、設備、部品・材料などが与えられた条件で、与えられた時点又は期間中、要求される機能を正確に早く発揮できる、あるいはそのような状態を維持できる能力。	アベイラビリティ、性能及びこれに影響を与える要因、すなわち信頼性、性能、 <b>保全性</b> 性能及び保全支援能力を記述するために用いられる包括的な用語。  アベイラビリティ及びその影響要因、すなわち信頼性、保全性及び保全支援の能力を記述するために用いる用語の総称。  求められたとおりに、かつ、求められたときに、機能する能力。	他の用語（アベイラビリティ、信頼性など）を用いて定義するのではなく、内容を具体的に示すことにより分かりやすくした。  ・JIS規格を採用すると、注記がわかりづらくなる ・JI規格は主語がないためにJSQC規格では明確化している。
3.5	安全性	JIS Z 8115:2000	人の生命・健康への危害又は財産の損失の危険性が、許容可能な水準に抑えられている程度。	<b>〔安全〕</b> 人への危害又は資（機）材の損失の危険性が、許容可能な水準に抑えられている状態。	対象を「資（機）材」から「財産」に広げた。  ・「安全性」と「安全」が混在しているため、用語を分けた説明としている。
3.6	互換性	なし			
3.7	社会的品質	なし			
3.8	品質特性	JIS Q 9000:2015	品質要素を客観的に評価するための性質。	要求事項に関連する、対象に本来備わっている特性。	別に定義した「品質要素」を用いることで、両者の関係を明確にした。
3.9	代用特性	なし			
3.10	品質水準	なし			
3.11	魅力的品質	なし			
3.12	当たり前品質	なし			
3.13	ねらいの品質／質	JIS Q 9025:2003	顧客・社会のニーズと、それを満たすことを目指して計画した製品・サービスの品質要素、品質特性及び品質水準との合致の程度。	〔設計品質〕 品質特性に対する品質目標。	「品質／質」の定義と整合するようにするとともに、「品質要素」「品質特性」「品質水準」との関連が明確になるようにした。
3.14	できばえの品質／質	なし			



4.1	プロセス/工程	JIS Q 9000:2015	インプットをアウトプットに変換する, 相互に関連する又は相互に作用する一連の活動.	インプットを使用して意図した結果を生み出す, 相互に関連する又は相互に作用する一連の活動.	・意図しない結果もアウトプットして考える必要がある. ・JIS 規格ではプロセス保証の概念がないために, 注記で補足する必要がある.
4.2	プロセスフロー	JIS Q 9026:2016	複数のプロセスが, 一つのプロセスのアウトプットが次のプロセスのインプットになる関係を構成することで, ねらいとする価値を提供するようにしたもの.  注記 一つのプロセスのアウトプットが複数のプロセスのインプットになる場合もあれば, 複数のプロセスのアウトプットが一つのプロセスのインプットとなる場合もある.	複数のプロセスが, 一つのプロセスのアウトプットが次のプロセスのインプットになる関係を構成することで, ねらいとする価値を提供するようにしたもの.  注記 一つのプロセスのアウトプットが複数のプロセスのインプットになる場合もあれば, 複数のプロセスのアウトプットが一つのプロセスのインプットとなる場合もある.	同じ  新規設定した.
4.3	プロセスに基づく管理	なし			
4.4	プロセス保証	JSQC21-001	プロセスのアウトプットが要求される基準を満たすことを確実にする一連の活動.	(注記を追加) プロセスのアウトプットが要求される基準を満たすことを確実にする一連の活動. (JSQC-Std 00-001 と同じ)  注記 プロセス保証は, 品質のプロセスでの作りこみを意図していて, これを具現化するべく, 決められた手順・やり方通りに行えば, プロセスの最終アウトプットが目的・基準通りになるための一連の活動からなる.	
4.5	標準	なし			
4.6	標準化	JIS Z 8002:2006	効果的かつ効率的な組織運営を目的として, 共通に, かつ繰り返して使用するための取り決めを定めて活用する活動.	実在の問題又は起こる可能性のある問題に関して, 与えられた状況において最適な秩序を得ることを目的として, 共通に, かつ, 繰り返して使用するための“記述事項”を確立する活動.	目的を「最適な秩序を得る」から「効果的かつ効率的な組織運営」に限定するとともに, 「記述事項(文書化されたもの)を確立する」を「取り決めを定めて活用する」に拡大した. 定義変わらず.
4.7	源流管理	なし			
5.1	システム	JIS Q 9000:2015	ある特定の目的のために, 相互に関連する又は相互に作用する個々の要素及び/又はプロセスが繋がったもの.	相互に関連する又は相互に作用する要素の集まり.	「ある目的」のために存在することを明示するとともに, 要素としてプロセスが含まれることを明示した.
5.2	システムアプローチ	なし			
5.3	品質マネジメントシステム/品質管理システム	JIS Q 9000:2015	品質/質に関する方針及び目標を定め, その目標を達成するための相互に関連する又は相互に作用する個々の要素及び/又はプロセスが繋がったもの.	品質に関する, マネジメントシステムの一部.	システムの定義を踏まえて, 内容を具体的に明示することにより分かりやすくした.  JIS 規格の注記で補足している内容を JSQC 規格では記載しているため, 変更の必要はない.

6.1	管理／マネジメント	JIS Q 9000:2015	経営目的に沿って、人、物、金、情報など様々な資源を最適に計画し、運用し、継続的にかつ効率よく目的を達成するためのすべての活動であり、維持向上、改善及び革新を含む。	組織を指揮し、管理するための調整された活動。	「管理」の定義に「管理」を使わないようにした。 また、広義と狭義の2つの意味があることを説明し、広義には、維持向上、改善、革新の意味合いがあることを示した。
6.2	改善／継続的改善	JIS Q 9000:2015  JIS Z 8141:2001	製品・サービス、プロセス、システムなどについて、目標を現状より高い水準に設定して、問題又は課題を特定し、問題解決又は課題達成を繰り返し行う活動。	〔継続的改善〕 要求事項を満たす能力を高めるために繰り返し行われる活動。  パフォーマンスを向上するために繰り返し行われる活動。  ＜改善＞ パフォーマンスを向上するための活動。  ＜パフォーマンス＞ 測定可能な結果。  〔改善〕 小人数のグループ又は個人で、経営システム全体又はその部分を常に見直し、能力その他の向上を図る活動。	JIS Z 8141 の定義は改善の意味を限定しすぎであり、「小集団活動」の定義とするのが適切である。  日本国内においては、一般に改善と言えば、継続的改善を指すため、改善と継続的改善を分ける必要はない。
6.3	PDCA	なし			
6.4	未然防止／予防処置	JIS Q 9000:2015	活動・作業の実施にともなって発生すると予想される問題を、あらかじめ計画段階で洗い出し、それに対する対策を講じておく活動。	〔予防処置〕 起こり得る不具合又はその他の望ましくない起こり得る状況の原因を除去するための処置。	計画段階で問題を洗い出すことを強調する内容にした。
6.5	再発防止／是正処置	JIS Q 9000:2015  JIS Q 9024:2003	検出された不適合、工程異常又はその他の検出された望ましくない事象について、その原因を除去し、同じ製品・サービス、プロセス、システムなどにおいて、同じ原因で再び発生させないように対策をとる活動。	〔是正処置〕 検出された不適合又はその他の検出された望ましくない原因を除去するための処置。  不適合の原因を除去し、再発を防止するための処置。  〔再発防止〕 問題の原因又は原因の影響を除去して再発しないようにする処置。	JIS Q 9000 の定義をベースに、取り扱う範囲を問題や不適合から望ましくない事象まで広げた。また、JIS Q 9024 の「再発しないようにする」という目的を追加した。  JSQC 規格は説明がしっかり記載されているため、変更の必要はない。
6.6	応急対策／応急処置	なし			
6.7	水平展開	なし			
6.8	根本原因	なし			
6.9	潜在不良	なし			
6.10	プロセス解析／工程解析	なし			
6.11	QCストーリー／改善の手順	なし			
6.12	自責	なし			
6.13	自己実現	なし			
6.14	品質コスト	なし			
6.15	シックスシグマ	なし			
7.1	要因	JIS Q 9024:2003  JIS Z 8101-3:2006	ある現象を引き起こす可能性のあるもの、結果に影響を及ぼすと思われるもの。	ある現象を引き起こす可能性のあるもの。  応答変数に対する効果を評価する事を意図して、変動させている説明変数。	JIS Q 9024 をベースにわかりやすくするための説明を追記。

7.2	原因	JIS Q 9024:2003	(1)ある物事を引き起こすもと。 (2)要因のうち、ある現象を引き起こしていると特定されたもの。	要因のうち、ある現象を引き起こしていると特定されたもの。	広い意味で用いられる場合も多いことを考慮し、一般的な定義を加えた。
7.3	問題	JIS Q 9024:2003	設定してある目標と現実との、対策して克服する必要があるギャップ。	設定してある目標と現実との、対策して克服する必要があるギャップ。	同じ。
7.4	課題	JIS Q 9024:2003	設定しようとする目標と現実との、対策を必要とするギャップ。	設定しようとする目標と現実との、対策を必要とするギャップ。	同じ。
7.5	問題解決	JIS Q 9024:2003	問題に対して、原因を特定し、対策し、確認する一連の活動。	問題に対して、原因を特定し、対策し、確認し、所要の処置をとる活動。	「所要の処置」は、原因を特定し、対策し、確認することと二重表現になるために削除した。
7.6	課題達成	JIS Q 9024:2003	新たな目標を設定し、その目標を達成するためのプロセス及び/又はシステムを構築し、目標を達成する一連の活動。	課題に対して、努力、技能をもって達成する活動。	目標の設定、目標達成のためのプロセス/システムの設定、それに準じての実施と三段階の活動があることを示した。
7.7	重点指向	なし			
7.8	事実に基づく管理	なし			
7.9	三現主義	なし			
7.10	データ	なし	検討の対象となるものについての情報を得るために、特定の側面に着目して観測又は測定(10.4)して得た結果。		データは数値だけでなく言語や画像も含まれるため。
7.11	ばらつき	JIS Z 8101-1:1999	観測又は測定の結果がそろっていないこと、又は不ぞろいの程度。	観測値・測定結果の大きさがそろっていないこと、又は不ぞろいの程度。ばらつきの大きさを表すには、標準偏差などを用いる。	データの定義との整合性を考慮して修正。  JIS Z 8101-2015 では「ばらつき」の定義が削除されている。
8.1	新製品開発管理	なし			
8.2	検証	JIS Q 9000:2015	製品・サービス、プロセス又はシステムが規定要求事項を満たしていることを、客観的証拠によって確認すること。	客観的証拠を提示することによって、規定要求事項が満たされていることを確認すること。	対象を明示した。また、「用途が満たされる」の意味が明確になるようにした。
8.3	妥当性確認	JIS Q 9000:2015	意図された用途又は適用において、製品・サービス、プロセス又はシステムがニーズを満たしていることを、客観的証拠によって確認すること。	客観的証拠を提示することによって、特定の意図された用途又は適用に関する要求事項が満たされていることを確認すること。	対象を明確にした。また、「用途が満たされる」の意味が明確になるようにした。
8.4	デザインレビュー/DR	なし		<レビュー> 設定された目標を達成するための対象の適切性、妥当性又は有効性の確定。	デザインレビューとレビューは用語が異なる。
8.5	初期流動管理	なし			
8.6	変更管理	なし	製品・サービス(2.1)の仕様、設備、工程、材料・部品、作業者などに関する変更を行う場合、変更に伴う問題(7.3)を未然に防止するために、変更の明確化、評価、承認、文書化、実行、確認を行い、必要な場合には処置を取る一連の活動。	<コンフィギュレーション管理> アウトプットをその製品コンフィギュレーション情報の正式な承認後に管理するための活動。	JIS 規格はコンフィギュレーション管理の説明で、変更管理の一部しか扱っていない。
8.7	原価企画	なし			

9.1	工程能力	JIS Z 8101-2:1999  JIS Z 8102-2:2015	プロセスが、要求事項に対してばらつきが小さい製品・サービスを提供することができる程度。  注記 工程能力を定量的に表した指数は、工程能力指数と呼ばれる。	要求事項を満たす製品を実現する組織、システム又はプロセスの能力。  <実現能力 (capability) > 要求事項を満たすアウトプットを実現する、対象の能力。  統計的管理状態にあることが実証されたプロセスについての特性の成果に関する統計的推定値であり、プロセスが特性に関する要求事項を実現する能力を記述したもの。	「工程能力」の定義に「能力」という用語を使用しないようにした。「システム又はプロセス」を「プロセス」に修正した。  JIS Z 8101-2 ; 2015 の定義はここで示す工程能力を説明するには狭義であるため、JIS Z8101-2 ; 1999 を参照する。
9.2	直行率	なし			
9.3	QC工程図/QC工程表	なし			
9.4	作業標準	なし			
9.5	エラーブルーフ／フルブルーフ／ポカヨケ	JIS Z 8115:2000	ヒューマンエラーを防止する、あるいはそれによって引き起こされる影響を軽減するための製品・サービス又は作業方法に関する工夫。	人為的に不適切な行為又は過失などが起こっても、アイテムの信頼性及び安全性を保持する性質。	エラーの発生を防止する工夫も含まれることを明確にした。製品・設備だけでなく、作業方法に関する全ての工夫が含まれることを明確にした。
9.6	見える化／目で見える管理	なし			
9.7	5S	JIS Z 8141:2001	職場の管理の前提となる整理、整頓、清掃、清潔、しつけ (躰) について、日本語ローマ字表記で頭文字をとったもの。	職場の管理の前提となる整理、整頓、清掃、清潔、しつけ (躰) について、日本語ローマ字表記で頭文字をとったもの。	同じ。
9.8	JIT (ジャストインタイム)	なし			
9.9	アウトソーシング／外部委託	JIS Q 9000:2015	組織が外部の資源を効果的かつ効率的に活用する目的で、機能又はプロセス (4.1) 及び/又はシステムの一部を外部に委託すること。	<外部委託する (outsource) (動詞)> ある組織の機能又はプロセスの一部を外部の組織が実施するという取り決めを行う。	JIS Q 9000:2015 に追加された項目を考慮し、「機能」を JSQC 規格に追加した。
9.10	トレーサビリティ	JIS Q 9000:2015  JIS Z 8103:2000	記録、識別などによって、対象の源をたどるあるいは適用・所在を明らかにすることができること。	対象の履歴、適用又は所在を追跡できること。  不確かさがすべて表記された切れ目ない比較の連鎖によって、決められた基準に結び付けられ得る測定結果又は標準の値の性質。	JIS Q 9000:2015 の定義をベースにして修正、手段を例示するとともに、「履歴」の意味をわかりやすくした。  ・ JIS Q 9000:2015 の変更にあわせ、「考慮の」を削除する。また、サービスを考慮し、「となっているもの」を削除する。  ・ トレーサビリティと同意である追跡という言葉の使用を避けた。
10.1	検査	JIS Z 8101-2:2015  JIS Q 9000:2015  JIS Q 17000:2005	適切な測定、試験、又はゲージ合せを伴った、観測及び判定によって、規定要求事項への適合を判定すること。	適切な測定、試験、又はゲージ合せを伴った、観測及び判定による適合性評価。  規定要求事項への適合を確定すること。  「製品設計、製品、プロセス又は据付けの調査、及びその特定要求事項に対する適合性の確定、又は一般要求事項に対する適合性の専門的判断に基づく確定」。	JIS Z 8101-2:2015 と JIS Q 9000:2015 を双方を考慮した。  検査で通常使われる判定という言葉を使用した。
10.2	初物検査	なし			

10.3 試験	JIS Q 9000:2015  JIS Z 8115:2000  JIS Q 17000:2005	特定の意図した用途又は適用に関する要求事項に基づき規定された手順に従って、製品・サービス、要員、設備などの特性値を確定すること。	特定の意図した用途又は適用に関する要求事項に従って、確定すること。  アイテムの特性又は性質を測定、定量化、又は分類するために行われる実験。  手順（活動又はプロセスを実行するために規定された方法）に従った、適合性評価の対象のひとつ以上の特性の確定。	試験の対象を明確にした。 「特性」と「特性値」を区別した。  ・試験の目的を含んだ内容に変更したい。
10.4 測定	JIS Z 8103:2000	ある量を、基準として用いる量と比較し、数値又は符号を用いて表すこと。	ある量を、基準として用いる量と比較し、数値又は符号を用いて表すこと。	同じ。
10.5 計測マネジメントシステム	JIS Q 9000:2015	特定の目的をもって、物事を量的にとらえ、その結果を活用するための方法・手段を計画し、実施し、必要に応じて改善する活動に関わる、相互に関連する又は相互に作用する一連の要素。	計量確認及び測定プロセスの継続的な管理を達成するために必要な、相互に関連する又は相互に作用する一連の要素。	「管理」という用語を使用しないで定義するようにした。
10.6 感性評価	なし			
10.7 限度見本	なし			
10.8 不適合	JIS Q 9000:2015  JIS Z 8101-2:2015  JIS Z 8115:2000	製品・サービス、プロセス又はシステムが、規定要求事項を満たしていないこと。	規定要求事項を満たしていないこと。  アイテムが製造業者の意図した設計又は仕様から逸脱している状態。  製品、プロセス、システム、要員又は機関に関する規定要求事項を満たしていないこと。	JIS Q 9000 の定義をベースにした上で、要求事項の対象を明確にした。
10.9 不良	JIS Q 9000:2015	製品・サービスが、意図された用途又は規定された用途に関する要求事項を満たしていないこと。	<欠陥> 意図された用途又は規定された用途に関する不適合。	JIS Q 9000:2015 の欠陥の定義を準用した。
10.10 特別採用/特採	JIS Q 9000:2015	規定要求事項に適合していない製品・サービスの使用又は次のプロセスへの引渡しを認めること。	規定要求事項に適合していない製品又はサービスの使用又はリリースを認めること。	「リリース」が次のプロセスへの引き渡しであることを明確にした。
10.11 再格付け	JIS Q 9000:2015	当初ねらった規定要求事項を満たしていない、不適合となる製品・サービスを、異なる規定要求事項に適合するように等級を変更すること。	当初の要求事項とは異なる要求事項に適合するように、不適合となった製品又はサービスの等級を変更すること。	「当初の要求」の意味を明確にした。
10.12 修理	JIS Q 9000:2015	意図された用途に対して受入れ可能とするための、不適合となる製品にとる処置。	意図された用途に対して受入れ可能とするため、不適合となった製品又はサービスに対してとる処置。	サービスに関しては修理という用語を用いない。
10.13 やり直し	なし			

11.1 苦情	JIS Q 10002:2015  JIS Q 17000:2005  JIS Q 9000:2015	顧客及びその他の利害関係者が、製品・サービス又は組織の活動が自分のニーズに一致していないことに対してもつ不満のうち、供給者又は供給者に影響を及ぼすことのできる第三者へ表明したもの。	製品又は苦情プロセスに関して、組織に対する不満足の実現であって、その対応又は解決を、明示的又は暗示的に期待しているもの。  適合性評価機関又は認定機関の活動に関し、人又は組織が回答を期待して行う不満の表明で、異議申立て(6.4)以外のもの。  製品若しくはサービス又は苦情対応プロセスに関して、組織に対する不満足の実現であって、その対応又は解決を、明示的又は暗示的に期待しているもの。	JIS Q 9000:2015 及び JIS Q 10002:2015 をベースとして、誰が、何に対する不満を誰に表明したのかを明確にした。
11.2 クレーム	なし			
11.3 顧客の声	JIS Q 9025:2003	製品・サービス又は組織活動に対する、顧客の受けとめ及び期待。	顧客の、製品に対する要求事項。	対象に組織活動を含めるとともに、範囲を要求事項から受けとめ及び期待に広げた。
11.4 顧客サポート	なし			
11.5 等級/グレード	JIS Q 9000:2015	同一の用途をもつ製品・サービス、プロセス又はシステムの、水準の異なる要求事項に対して与えられる区分若しくはランク。	同一の用途をもつ対象の、異なる要求事項に対して与えられる区分又はランク。	対象の内容を具体的に示した。 「異なる要求事項」を「水準の異なる要求事項」に修正した。
11.6 製造物責任	なし			
11.7 欠陥	JIS Q 9000:2015	通常予見される使用形態で、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていること。	意図された用途又は規定された用途に関する不適合。	混乱を避けるため、製造物責任法問題に関連した法的意味を持つ内容に限定した。  JIS Q 9000:2015 の定義は不良の定義とほぼ等しい。
12.1 方針管理	なし			
12.2 方針	JIS Q 9023:2003  JIS Q 9000:2015	トップマネジメントによって正式に表明された、組織の使命、理念及びビジョン、又は中長期経営計画の達成に関する、組織の全体的な意図及び方向付け。  注記1 「方針管理においては、一般的に、方針の中に次の3つの要素が含まれる。」と注記を変更。	トップマネジメントによって正式に表明された、組織の使命、理念及びビジョン、又は中長期経営計画の達成に関する、組織の全体的な意図及び方向付け。  トップマネジメントによって正式に表明された組織の意図及び方向付け。	JIS Q 9023:2003 と同じ。  JIS Q 9000:2015 をベースとして、「組織の使命、理念及びビジョン、又は中長期経営計画の達成に関する」と「全体的な」を追加した。
12.3 品質方針	JIS Q 9000:2015	トップマネジメントによって正式に表明された、品質/質に関する、組織の全体的な意図及び方向付け。	品質に関する方針=(品質:対象に本来備わっている特性の集まりが、要求事項を満たす程度) (方針:トップマネジメントによって正式に表明された組織の意図及び方向付け)。	「品質」を「品質/質」に置き換えた。
12.4 重点課題	JIS Q 9023:2003	組織として優先順位の高いものに絞って取り組み、達成すべき事項。	組織として重点的に取り組み達成すべき事項。	「重点的」の内容を、「優先順位の高いものに絞って」と明確にした。



12.5	目標	JIS Q 9023:2003  JIS Q 9000:2015	目的を達成するための取組みにおいて、追求し、目指す到達点.	方針又は重点課題の達成に向けた取組みにおいて、追求し、目指す到達点.  達成すべき結果.	JIS Q 9023:2003 をベースとして、方針管理に加えて、日常管理などを含む、組織の全ての活動に適用できるようにした。  JIS Q 9000:2015 より具体的にした.
12.6	品質目標	JIS Q 9000:2015	品質／質に関する目的を達成するための取組みにおいて、追求し、目指す到達点.	品質に関する目標. (目標:達成すべき結果)	より具体的にし、目標の定義と整合するようにした.
12.7	方策	JIS Q 9023:2003	目標を達成するために、選ばれる手段.	目標を達成するために、選ばれる手段.	同じ.
12.8	方針展開／方針の展開	JIS Q 9023:2003	上位の重点課題、目標及び方策を分解・具体化し、下位からの提案を取り込みながらすりあわせを行い、下位の重点課題、目標及び方策へ割り付ける活動.	方針に基づく、上位の重点課題、目標及び方策の、下位の重点課題、目標及び方策への展開.	展開の内容を明確にした.
12.9	機能別管理	なし			
12.10	ベンチマーキング	JIS Z 8141:2001  JIS Q 9004:2010	改善の対象となる製品・サービス、プロセス又はシステムに対して、組織の内外で最も効果的及び／又は効率的に機能しているものを探索し、両者を体系的に比較分析することで製品・サービス、プロセス又はシステムを改善・革新する方法.	特定企業の優れた活動の状況を記録として残し、企業活動の一つの基準とする方法.  組織が、パフォーマンスを改善することを目的として、組織内外のベストプラクティスを模索するために利用することができる測定及び分析の手法.	ベンチマーキングの目的・主要事項を明らかにするとともに、その範囲が「製品・サービス、プロセス又はシステム」であることを明示した.
12.11	バランススコアカード	なし			
13.1	日常管理	JIS Q 9026:2015	組織のそれぞれの部門において、日常的に実施されなければならない分掌業務について、その業務目的を効果的・効率的に達成するために必要な維持向上の活動.  注記 1 注記 2 を追加	組織のそれぞれの部門において、日常的に実施されなければならない分掌業務について、その業務目的を効率的に達成するために必要なすべての活動.	
13.2	工程管理／プロセス管理	JIS Z 8101-2:2015	プロセスの結果である製品・サービスの特性のばらつきを低減し、維持向上する活動.	プロセスへの要求項目を満たすことに焦点を当てたプロセスマネジメント. (プロセスマネジメント:プロセスを管理するための調整された活動)	「要求項目を満たすこと」を「特性のばらつきを低減し、維持向上する」と具体化した.
13.3	管理項目	JIS Q 09023:2003  JIS Q 9026:2016	目標の達成状況を監視し、必要な処置をとるために選定した評価尺度.	目標の達成を管理するために、評価尺度として選定した項目	管理と項目を具体化した.
13.4	管理水準	JIS Q 9026:2016	安定した又は計画どおりの、プロセスの状態を表す値又は範囲.	安定した又は計画どおりの、プロセスの状態を表す値又は範囲.	
13.5	点検項目(新設)	JIS Q 9026:2016	工程異常の発生を防ぐ、又は工程異常が発生した場合に容易に原因が追究できるようにするために、プロセスの結果に与える影響が大きく、直接制御が可能な原因系の中から、定常的に監視する特性・状態として選定した項目.	工程異常の発生を防ぐ、又は工程異常が発生した場合に容易に原因が追究できるようにするために、プロセスの結果に与える影響が大きく、直接制御が可能な原因系の中から、定常的に監視する特性・状態として選定した項目.	同じ
13.6	工程異常	なし			
13.7	工程異常報告書	なし			
14.1	小集団改善活動 / 小集団活動	なし			
14.2	QCサークル	なし			
14.3	改善・革新チーム	なし			

14.4	提案制度	なし			
14.5	品質管理教育/ 品質マネジメント教育	なし			
14.6	力量	JIS Q 9000:2015	知識及び技能を用いて意図した結果を達成できる、個人の能力。	意図した結果を達成するために、知識及び技能を適用する能力。	個人の能力に限定した。
15.1	文書	JIS Q 9000:2015	組織のマネジメントで必要となる情報、及びそれが含まれている媒体。	情報及びそれが含まれている媒体。	目的（組織のマネジメント）を明示することで、対象を限定した。
15.2	文書管理	なし			
15.3	記録	JIS Q 9000:2015	実施した活動の結果、又は活動を実施した証拠を示す文書。	達成した結果を記述した、又は実施した活動の証拠を提供する文書。	活動の実施に関する記録に限定した。
15.4	記録管理	なし			
15.5	仕様	JIS Q 9000:2015	製品・サービス又はプロセスに対して、要求される特性及びその範囲、前提条件、ならびにその他の要求事項を規定したもの。	〔仕様書〕 要求事項を記述した文書。	要求事項の内容を具体的に記すことで明確にした。
15.6	手順	JIS Q 9000:2015	活動又はプロセスを実施するために規定された方法。	活動又はプロセスを実行するために規定された方法。	他の用語の定義（記録など）との統一性を考慮し、「実行」を「実施」に変えた。
15.7	品質マニュアル	JIS Q 9000:2015	組織の品質マネジメントシステムについての仕様書。	組織の品質マネジメントシステムについての仕様書。  〔仕様書：要求事項を記述した文書〕	同じ。
15.8	品質計画書	JIS Q 9000:2015	個別のプロジェクト、製品・サービス、プロセス又は契約に対して、どの手順及びどの関連する資源を、いつ誰によって適用するかについての仕様書。	個別の対象に対して、どの手順及びどの関連する資源を、いつ誰によって適用するかについての仕様書。	個別の対象を具体化した。
16.1	マネジメントレビュー/ 経営者による見直し	JIS Q 9000:2015  JIS Q 17000:2005	経営責任者自身が、マネジメントシステムの適切性、妥当性、及び有効性を評価し、改善及び革新につなげる活動。	〔レビュー〕 設定された目標を達成するための対象の適切性、妥当性又は有効性の確定。  〔レビュー〕 適合性評価の対象が、規定要求事項を満たしていることに関する選択活動及び確定活動、並びにこれらの活動の結果の適切性、十分さ及び有効性の検証。	経営責任者自陣が実施することを強調した。
16.2	現場診断	なし			
16.3	品質監査	なし			
16.4	製品監査	なし			
16.5	内部監査	JIS Q 9000:2015  JIS Q 17000:2005	組織のマネジメントシステムが定められている基準を満たしている程度を判定するために、組織が指名した監査員が、客観的証拠を収集し、それを客観的に評価するための体系的で、独立し、文書化した手順に基づいた活動。	〔監査〕 監査基準が満たされている程度を判定するために、客観的証拠を収集し、それを客観的に評価するための、体系的で、独立し、文書化したプロセス。  〔監査〕 規定要求事項が満たされている程度を判定するために、記録、事実表明又は他の関連情報を収集し、それを客観的に評価するための体系的で、独立し、文書化されたプロセス。	対象と主体を明確にした。「文書化されたプロセス」の意味が明確となるようにした。
16.6	自己評価	なし			



16.7	認証制度	JIS Q 17000:2005	製品・サービス、プロセス、システム又は要員に対する特定の要求事項への適合性を、第三者が審査し、証明する仕組み。	<p>[適合性評価] 製品、プロセス、システム、要員又は機関に関する規定要求事項が満たされていることの実証</p> <p>[第三者適合性評価活動] 対象を提供する人又は組織、及びその対象について使用者側の利害をもつ人又は組織の双方から独立した、人又は機関によって実施される適合性評価活動。</p> <p>[認証] 製品、プロセス、システム又は要員に関する第三者証明。</p>	サービスを明示。また、「第三者証明」の意味が明確となるようにした。
16.8	品質管理診断／QC診断	なし			
16.9	組織能力像	JIS Q 9005:2014	競争優位を確保し成功している姿とこれを達成するための道筋とを具現化するために必要な、組織が持つべき能力の要素及びそのレベルを明確にしたもの。	競争優位であるために組織がもつべき能力の全体像。	「組織能力像」を定義するのに「像」という用語を使用しないで具体化した。
17.1	QC七つ道具	なし			
17.2	パレート図	なし			
17.3	特性要因図	JIS Q 9024:2003	結果の特性と、それに影響を及ぼしていると思われる要因との関係を整理して、魚の骨のような図に体系的にまとめたもの。	特定の結果（特性）と要因との関係を系統的に表した図。	図の形がイメージできるようにした。
17.4	ヒストグラム	JIS Z 8101-1:2015	測定値の存在する範囲を幾つかの区間に分けた場合、各区間を底辺とし、その区間に属する測定値の度数に比例する面積をもつ長方形を並べた図。	底辺の長さが級の中等に等しく、その面積が級の度数に比例する近接する長方形からなる度数分布のグラフ表現。	級という言葉避けて定義した。
17.5	管理図	JIS Z 8101-2:2015	連続したサンプルの統計量の値を特定の順序で打点し、その値によってプロセスの管理を進め、変動を維持管理及び低減するための図。	連続したサンプルの統計量の値を特定の順序で打点し、その値によってプロセスの管理を進め、変動を維持管理及び低減するための図。	同じ
17.6	層別	JIS Q 9024:2003  JIS Z 8101-2:2015	データを、同じ共通点を持つ幾つかのグループに分けること。	データ中で同一の共通点をもつ、いくつかのグループに分類すること。  母集団を層に分ける分割。	JIS Q 9024 をもとに修正。
17.7	新QC七つ道具	なし			
17.8	戦略立案七つ道具	なし			
17.9	商品企画七つ道具	なし			
17.10	信頼性七つ道具	なし			
17.11	統計的手法	JIS Z 8101-2:2015	ある目的のためにデータを集める方法、及びそのデータの解析を通じ目的にとって有用な情報を引き出すために用いられる数学的手法の総称。	<統計的方法> 誤差を含んだデータを獲得し、解析し、かつ、解釈するための方法。	
17.12	品質工学／タグチメソッド	なし			
17.13	品質機能展開／QFD	JIS Q 9025:2003	製品・サービスに対する顧客・社会のニーズを実現するために、要求品質、品質特性などをそれぞれ系統的に展開し、それらを二元表により相互に関連づけることによって必要とする特性・仕様・管理基準を定めるためのツールの集合体。	製品に対する品質目標を実現するために、様々な変換及び展開を用いる方法論。QFDと略記することがある。	「品質目標」を「顧客・社会のニーズ」に広げた。「変換及び展開」の内容が具体的にわかるようにした。

17.14 品質表	JIS Q 9025:2003	製品・サービスに対する顧客・社会のニーズとその実現に関わる品質特性との対応を表した二元表。	要求品質展開表と品質特性展開表とによる二元表。	「要求品質展開表」や「品質特性展開表」という用語を用いないようにした。
17.15 ボトルネック技術	JIS Q 9025:2003	製品・サービスに対する顧客・社会のニーズを満たすために、不可欠な技術のうち、今は実現できていない技術。	製品を開発・改善する上で、解決しておかなければならない、決め手となる技術。BNEと略記することがある。	品質表との関係が明確となるよう、「ニーズ」という用語を用いて説明するようにした。
17.16 QA表	JIS Q 9025:2003	品質特性及びその規格値の重要度と意図を後工程に伝達するための表。	設計が意図する品質保証上のポイントを製造部門に伝達するための表。	「設計」や「製造」という用語を用いないようにした。「品質保証上のポイント」の内容を具体的にした。

draft

## 参考文献

- [1] JIS Q 9000:2006, 品質マネジメントシステム—基本及び用語.
- [2] JIS Q 9004:2010, 組織の持続的成功のための運営管理—品質マネジメントアプローチ.
- [3] JIS Q 9005:2005, 質マネジメントシステム—持続可能な成長の指針.
- [4] JIS Q 9023:2003, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—方針によるマネジメントの指針.
- [5] JIS Q 9024:2003, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—継続的改善の手順及び技法の指針.
- [6] JIS Q 9025:2003, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—品質機能展開の指針.
- [7] JIS Q 10002:2005, 品質マネジメント—顧客満足—組織における苦情対応のための指針.
- [8] JIS Q 17000:2005, 適合性評価—用語及び一般原則.
- [9] JIS Z 2300:2009, 非破壊試験用語.
- [10] JIS Z 8002:2000, 標準化及び関連活動—一般的な用語.
- [11] JIS Z 8101-1:1999, 統計—用語と記号—第1部：確率及び一般統計用語.
- [12] JIS Z 8101-2:1999, 統計—用語と記号—第2部：統計的品質管理用語.
- [13] JIS Z 8101-3:1999, 統計—用語と記号—第3部：実験計画法.
- [14] JIS Z 8103:2000, 計測用語.
- [15] JIS Z 8115:2000, ディペンダビリティ（信頼性）用語.
- [16] JIS Z 8141:2001, 生産管理用語.
- [17] JIS Z 8521:1999, 人間工学—視覚表示装置を用いるオフィス作業—使用性についての手引.
- [18] 三浦新他編, 「TQC用語辞典」, 日本規格協会, 1985.
- [19] 吉澤正他編, 「クオリティマネジメント用語辞典」, 日本規格協会, 2004.
- [20] 中條武志・山田秀編著, 日本品質管理学会標準委員会編, 「TQMの基本」, 日科技連出版社, 2006.
- [21] 日本品質管理学会編, 「新版品質保証ガイドブック」, 日科技連出版社, 2009.
- [22] 新村出編, 「広辞苑」, 岩波書店, 第六版, 2008.

## 索引

### 【あ】

アウトソーシング	17
当り前品質	8
安全性	7
エラープルーフ	16
応急対策	11

### 【か】

改善	10
改善・革新チーム	22
課題	13
課題達成	13
感性評価	18
感性品質	7
管理	10
管理項目	21
管理図	27
管理水準	22
機能別管理	21
QA表	29
QC工程図	16
QCサークル	22
QCストーリー	11
QC七つ道具	25
記録	23
記録管理	23
苦情	18
クレーム	19
計測マネジメントシステム	17
欠陥	19
原因	13
原価企画	15
検査	17
検証	14
限度見本	18
現場診断	24
源流管理	9
工程異常	22
工程異常報告書	22
工程管理	21
工程能力	15
5S	16
互換性	7
顧客	5
顧客サポート	19
顧客の声	19
顧客満足	6
根本原因	11

### 【さ】

再格付け	18
再発防止	11
作業標準	16
三現主義	13

試験	17
自己実現	12
自己評価	25
事実に基づく管理	13
システム	9
システムアプローチ	10
自責	12
シックスシグマ	12
社会的品質	7
JIT (ジャストインタイム)	16
重点課題	20
重点指向	13
修理	18
仕様	23
小集団改善活動	22
使用性	7
商品企画七つ道具	28
初期流動管理	15
新QC七つ道具	27
新製品開発管理	14
信頼性七つ道具	28
水平展開	11
製造物責任	19
製品	5
製品監査	24
全員参加	5
潜在不良	11
戦略立案七つ道具	27
総合的品質管理	4
層別	27
測定	17
組織能力像	25

### 【た】

代用特性	8
妥当性確認	15
直行率	16
提案制度	23
ディペンダビリティ	7
データ	13
できばえの品質/質	8
デザインレビュー	15
手順	24
点検項目	22
等級	19
統計的手法	28
統計的品質管理	5
特性要因図	26
特別採用	18
トレーサビリティ	17

### 【な】

内部監査	24
日常管理	21

認証制度	25
ねらいの品質/質	8

### 【は】

初物検査	17
ばらつき	14
バランストスコアカード	21
パレート図	26
PDCA	10
ヒストグラム	26
標準	9
標準化	9
品質/質	6
品質監査	24
品質管理	4
品質管理教育	23
品質管理診断	25
品質機能展開	28
品質計画書	24
品質工学	28
品質コスト	12
品質水準	8
品質特性	8
品質表	28
品質方針	20
品質保証	4
品質マニュアル	24
品質マネジメントシステム	10
品質目標	20
品質要素	7
不適合	18
不良	18
プロセス	8
プロセス解析	11
プロセスに基づく管理	9
プロセスフロー	8
プロセス保証	9
文書	23
文書管理	23
変更管理	15
ベンチマーキング	21
方策	20
方針管理	20
方針	20
方針展開	21
ボトルネック技術	29

### 【ま】

マーケットイン	5
マネジメントレビュー	24
見える化	16
未然防止	10
魅力的品質	8
目標	20

問題	13
問題解決	13
【や】	
やり直し	18
要因	12
【ら】	
利害関係者	6
力量	23

draft

## 品質管理用語規格 改定審議委員会 構成

委員長	安藤 之裕	技術士
委員	青木 晃	ぺんてる(株)
〃	兼子 毅	東京都市大学
〃	北林 寛史	(一財)日本科学技術連盟
〃	住本 守	独立行政法人製品評価技術基盤機構
〃	立林 和夫	元 富士ゼロックス
〃	水流 聡子	東京大学
〃	中條 武志	中央大学
〃	藤井 暢純	サンデン(株)
〃	村川 賢司	前田建設工業(株)
〃	山田 秀	慶應義塾大学

## 品質管理用語規格 改定原案作成委員会（標準委員会） 構成

委員長	安藤 之裕	技術士
委員	北林 寛史	(一財)日本科学技術連盟
〃	斉藤 忠	岡谷電機産業(株)
〃	鈴木 知道	東京理科大学
〃	住本 守	独立行政法人製品評価技術基盤機構
〃	椿 広計	独立行政法人統計センター
〃	寺部 哲央	元 日産自動車
〃	中條 武志	中央大学
〃	永原 賢造	プロセスマネジメントテクノ
〃	平岡 靖敏	(一財)日本規格協会
〃	平林 良人	(株)テクノファ
〃	福丸 典芳	福丸マネジメントテクノ
〃	村川 賢司	前田建設工業(株)
〃	山田 秀	慶應義塾大学
〃	山本 和芳	積水化学工業(株)