

会長からのメッセージ

品質とリスク



東京工業大学 教授
圓川 隆夫

第一期中期計画の柱である「Qの確保」に向けた産学連携プロジェクトも、その数が積み増されるとともに、一部その成果に基づくシンポジウムなども開催されている。その中のテーマには日本の文脈そして科学技術に依存という現代的文脈に沿った安全の問題も含まれている。一方、世の中でも生活者の安全や安心を脅かす事故や事件が頻発し、改めて安全・安心という問題が問い直されている。これらは品質管理とは無縁のコンプライアンス(法令遵守)やガバナンス(企業統治)の問題に起因するものがほとんどであるが……。

安全とは客観的にみて危険や危害の生じるおそれがないこと、安心とは主観的な心のあり様として不安のないことである。製品・サービスの提供側からは安全を、それを通した信頼が顧客に安心を与えるという関係といえよう。安全さの尺度は、(ハザードの重大さ)×(ハザードが発生する確率)で定義されるリスクで表現される。FMEAなどのQC手法もこの考え方に基づいている。しかし、生活者の観点からのリスクには、これに感情がプラスされる。

この感情という部分に安全・安心に関する日本の文脈がある。それはわが国社会のリスクの大きさと図られる客観的安全度と人々の安心度との大きなギャップである。各種の国際比較の調査がそれを示す。例えば、実際の犯罪の発生率は世界で最も低いグループにあるのに、犯罪不安は最も高いグループに属す。寿命の長さは世界最高レベルにあるのに、世界の生命保険売上高の約2割をわが国民が占める。また世界的に高品質で知られる製品・サービスに対する顧客満足度も、欧米や中国に比べて著しく低い。

この安心できない、すなわち厳しい顧客がわが国の品質を鍛えた。しかしながら今、それに伴う高品質・高信頼性の副作用ともいえる現象が起きている。30年も使い続けられる家電製品、200万km、300万kmもメンテナンスなしで走り続けるトラック。そこで思わぬ事故が引き起こされる。故障しないことに慣れてメンテナンスフリー化する現象である。筆者自身、20年前の家族で1年間米国に住んでいたときには毎朝車のボンネットを空けチェックしていたのに、日本戻ると長い間ボンネットも空けたことがない。

このような現象を説明するものとして、リスクホメオスタシスがある。人間は、リスクを減らすような安全装置があると、それに頼ることでリスクを上げる行動をとる。だから事故は減らないという主張である。安全装置を高信頼性、リスクを上げる行動をメンテナンスフリー化に読み替えればよい。さらに、もう一つ日本人は自己の責任において、自らの手でリスクをとろうとはしない、他者に依存し、特に権威、権威者(メーカー?)に頼って安全を求める傾向があると言われる。

このような問題にいかに対処すればよいだろうか。リスクをゼロにする絶対安全を実現できるに越したことはないが、費用対効果を考慮して効果的対策を追求する実質安全しかない。それを実現するためには最早メーカーへの責任追求や国の規制だけでは限界があり、科学的なリスク評価、経済的な費用対効果、そして顧客の心理的感情、これらの接点を求めたリスクコミュニケーションという枠組みが、品質管理の世界でも必要となってきたのではなかろうか。