

目次

序文	3
1. 品質管理と品質保証	4
2. 製品・サービスと顧客と品質	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	10
6. 管理	10
7. 問題解決と課題達成	13
8. 開発管理	15
9. 調達・生産・サービス提供	16
10. 検査・試験	17
11. 顧客関係	19
12. 方針管理	20
13. 日常管理	22
14. 小集団改善活動と品質管理教育	23
15. 文書と記録	24
16. 診断と監査	25
17. 手法	27
付録A 対応する英語	31
付録B 用語間の関係を表す図	34
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	40
参考文献	53
索引	54