

日本品質管理学会規格

品質管理用語

JSQC-Std 01-001:2023

2023. 9. 20 制定

一般社団法人 日本品質管理学会 発行

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

まえがき

この規格は、（一社）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。

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）及び日本産業規格（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いる。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ている。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／質及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及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（開発管理、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、小集団改善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、(一社)日本品質管理学会が推奨する定義を規定する。

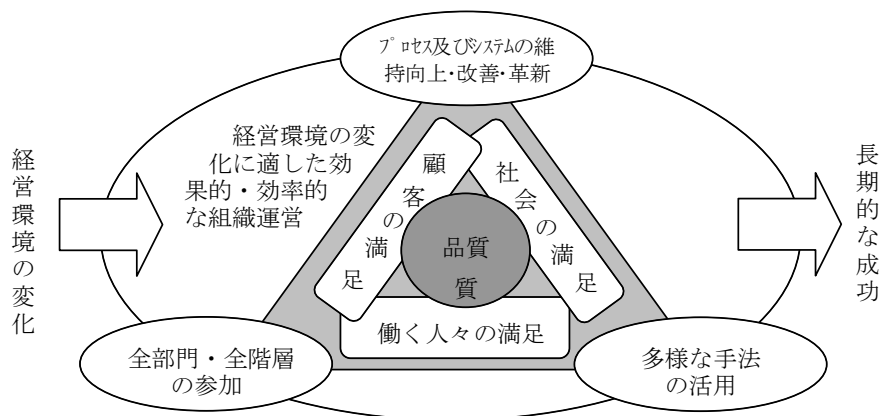
1. 品質管理と品質保証

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(2.6)**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(2.6)**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(2.6)**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(2.6)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・サービスと顧客と品質

2.1 製品・サービス／製品

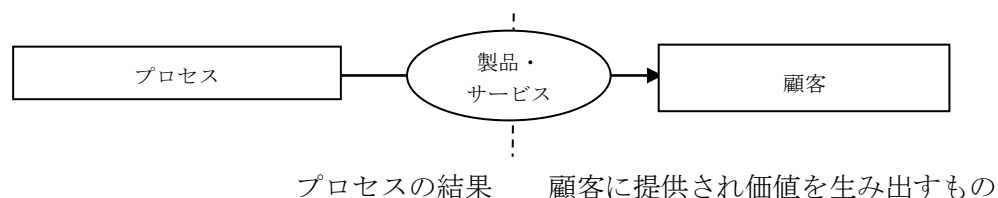
プロセス(4.1)の結果であり、個人又は組織に提供され価値を生み出すもの。

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、同一の組織内で受け渡されるものや売買を伴わないものを含む。

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 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。



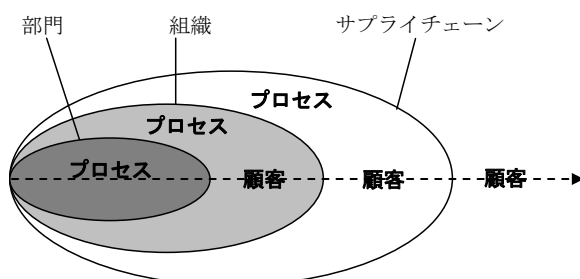
2.2 顧客

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。また、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。これらの関係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得る、その影響を受け得る、又は関心を持つ、個人又は組織。

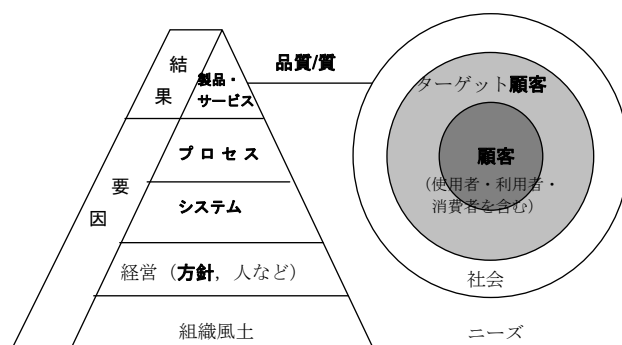
注記 利害関係者には、顧客、社会、組織の人々（働く人）、供給者、パートナー、株主、行政、第三者機関などが含まれる。

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(2.6)**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(2.6)**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。

2.6 ニーズ

生活又は活動を行う中で、**顧客(2.2)**又は社会が抱く必要性。

注記 1 ニーズには、要求事項などとして明示されるもの、安全や安心など当然のものとして明示されない暗黙のもの、顧客・社会自身も認識していない潜在しているものなどがある。

注記 2 ニーズは、要求、要望、願望、期待などと表現されることもある。

注記 3 ニーズと対で用いられる用語にシーズがある。シーズは、アイデア、技術、材料、サービス、システムなど、ニーズを満たし、価値を生む手段の元となるものである。

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・サービス(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程度。

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程度。

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(2.6)**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(2.6)**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

一つの**プロセス (4.1)** のアウトプットが次の**プロセス (4.1)** のインプットになる関係を構築することで、複数の**プロセス (4.1)** が、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。

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、その上で、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 (6.2)** 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。

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

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

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、プロセス又はシステムに直接・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)がつながったもの。

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。

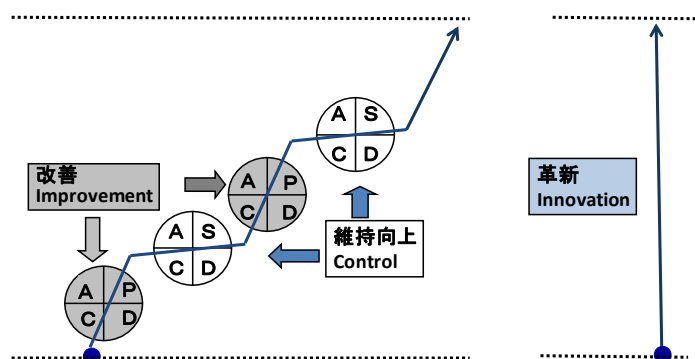
6. 管理

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、維持向上、改善(6.2)及び革新を含むすべての活動。

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 P D C A 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 P D C A 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 P D C A を “S D C A (standardize－do－check－act)” といいいける場合が多い．

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の悪さ．

注記 1 マネジメントの悪さには，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 Q C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 Q C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Q C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Q C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。

6.16 局所要因

人の行動に直接影響を与える条件。

注記 本人の注意力・意識・知識・スキル、業務を行う手順、業務で使用するマニュアル・帳票、設備・機器、業務を行う際の環境、周りの人の行動などが含まれる。

6.17 組織要因

局所要因(6.16)を適切な状態に保つためのマネジメントの状態。

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のになるもの。

(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上で有効である。

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があるギャップ。

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。

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(7.1)**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**P D C A(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。

注記 原理及び原則に基づき、現場で、現物を見ながら、現実的に検討する考え方を5ゲン主義という場合がある。

7.10 データ

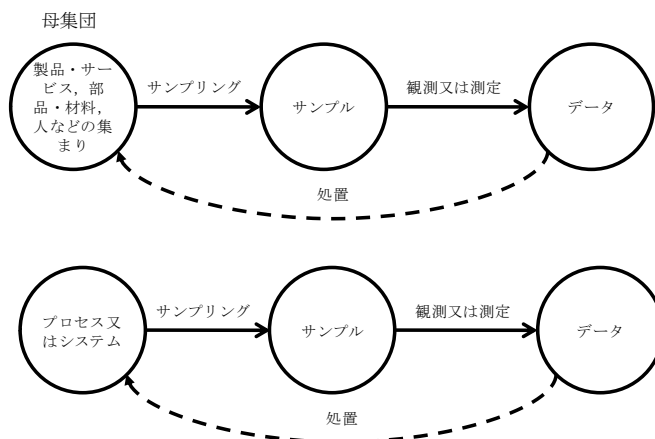
検討の対象となるものについての情報を得るために、特定の側面に着目して観測又は**測定(10.4)**して得た結果。

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・新サービス開発管理／新製品開発管理

新製品・新サービス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・新サービスの開発に活かす一連の活動。

注記1 新製品・新サービス開発管理の目的は、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・新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・新サービス開発プロセス及び／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(2.6)**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・新サービスの生産・提供開始後あるいは新**プロセス(4.1)**及び／又は新**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とる一連の活動。

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。

8.8 顧客価値創造

顧客(2.2)の**ニーズ(2.6)**と自社・自組織及び関連会社・パートナーなどのシーズを結びつけ、**製品・サービス(2.1)**の提供を通して価値を創造すること。

注記 品質保証の中で、特に顧客の潜在ニーズを満たす活動、又は従来実現できていなかったものを新たな方法で実現する活動に対して用いられる。

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

9.3 Q C工程図／Q C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)**の流れに沿って**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)**，**プロセス(4.1)**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。

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，**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，考慮の対象となっているもの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(10.4)**，**試験(10.3)**，又はゲージ合わせを伴った，観測又は判定によって，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、最初の 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。

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)**及び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に適合していない、**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(2.6)**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(2.6)**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P L (Product Liability) 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。

11.8 品質不正

製品・サービス(2.1)を**顧客(2.2)**・社会に提供するに際して、**標準(4.5)**、契約、法令等から逸脱した人の意図的な行為によって引き起こされた、**品質保証(1.3)**の観点から容認できない事象。

注記1 ここでいう「人」とは業務の実務者、管理・監督者から経営層までを意味する。

注記2 品質不正は、標準から逸脱した行為が一つ或いは複数重なって引き起こされる。

注記3 品質不正を引き起こす行為には次のようなものがある。

① 違反：標準（作業標準、技術標準、顧客要求事項など）を意図的に逸脱すること。

② 隠蔽：顧客・社会を欺くために、標準から逸脱したことを隠すこと。

③ 改ざん：顧客・社会を欺くために、組織に存在するデータ、事柄を変造、偽造すること。

④ 捏造：顧客・社会を欺くために、組織に存在しないデータ、事柄を作り出すこと。

注記4 意図的に行った行為のうち、端緒において顧客・社会に対して害を与える意図が初めから明確であるものは、品質不正の原因と見なさない。これらは犯罪として別途扱うのがよい。

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、ベクトルを合わせて**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．

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り組みにおいて，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り組みにおいて，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．

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合わせを行い，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呼ばれる。

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。

12.12 実施計画

方策(12.7)を実施して**目標(12.5)**を達成するために必要な資源及びその運用**プロセス(4.1)**を規定することに焦点を合わせた計画。

12.13 部門横断チーム

部門単独では解決が困難な**重点課題(12.4)**に対処するために、複数の部門から、活用できるすべての関連知識及び技能を結集し、編成されたチーム。

注記1 部門横断チームには、組織の設計、製造、営業、サービス、技術、品質、生産管理、及び他の該当する要員を含む。また、顧客、又はパートナーを含めてもよい。

注記2 部門横断チームは、改善チームの一つの形態である。

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 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果的・効率的なものにするための活動である。

注記2 維持向上の活動とは、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、ずれた場合にはすぐに元に戻せるように、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

安定した又は計画通りの，**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，又は計画通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(13.6)の発生を防ぐ，又は**工程異常(13.6)**が発生した場合に容易に**原因(7.2)**が追究できるようにするために，**プロセス(4.1)**の結果に与える影響が大きく，直接制御が可能な**原因(7.2)**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／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. 小集団改善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・見方・考え方・権限など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。

注記 小集団改善活動を行うチームの形態としては，QCサークル，改善チームなどがある。

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)**，**プロセス(4.1)**及び**システム(5.1)**の**品質／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，顧客満足の向上及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 改善チーム／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・褒賞するしくみ。

14.5 品質管理教育／品質マネジメント教育

顧客(2.2)・社会の**ニーズ(2.6)**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。

14.7 階層別分野別教育体系

組織におけるすべての**研修プログラム(14.8)**を階層別及び分野別により一覧化したもの。

注記1 階層は、組織の階層を意味し、経営層、部長、課長、係長、監督者、一般従業員、新入社員などを指す。

注記2 分野は、能力の分野を意味し、組織人としての基礎的な能力、製品・サービスやその生産・提供に関わる固有技術・技能、品質管理に関する能力などを指す。

14.8 研修プログラム

特定の条件を満たす人を対象に、特定の知識・技能の習得やそれを実務に適用する能力の向上を目的に、特定のカリキュラムに従って行う教育。

注記 一定の内容を教える教育、自身の仕事の中から現実に起こっている問題や課題を取り上げてその解決や達成のプロセスを実地に学ぶ実践教育などが含まれる。

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、並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、サービス仕様）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。

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)**及び革新につなげる活動。

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)及び社会の**ニーズ(2.6)**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・サービス監査

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、文書化された**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、証明するしくみ。

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

組織が特定の活動を行うことのできる力。

注記 1 特定の活動には、事業の計画・運営、企画、設計開発、調達、製造、物流、販売、サービス、人事、財務などの機能別の活動、及び品質管理、コスト管理、量・納期管理、環境管理、安全管理などの横断的なマネジメント活動が含まれる。

注記 2 組織能力は、活動を通じて実証される。

注記 3 広い意味では、組織の構成員に共有されている価値観や行動様式などの組織文化を含む。

注記 4 組織能力の要素及びそのレベルを明確にしたものは、組織能力像と呼ばれる。

16.10 組織文化

組織の構成員に共有されている価値観や行動様式。

17. 手法

17.1 Q C 七つ道具

品質管理(1.2)を進める上で基礎になる、**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①パレート図、②特性要因図、③ヒストグラム、④グラフ／管理図、⑤チェックシート、⑥散布図、⑦層別のことをいう。

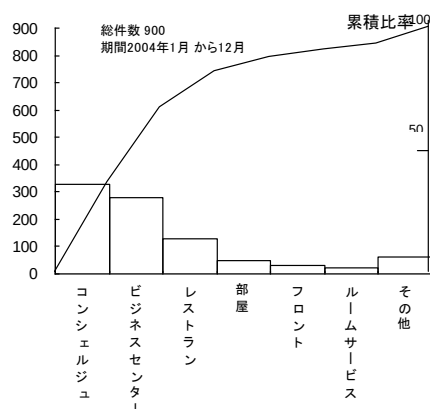
注記 2 ①パレート図、②特性要因図、③ヒストグラム、④グラフ、⑤チェックシート、⑥散布図、⑦管理図をQ C 七つ道具という場合もある。

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 パレート図の例を下図に示す。



(図の出典：マネジメントシステムの審査・評価に携わる人のためのTQMの基本)

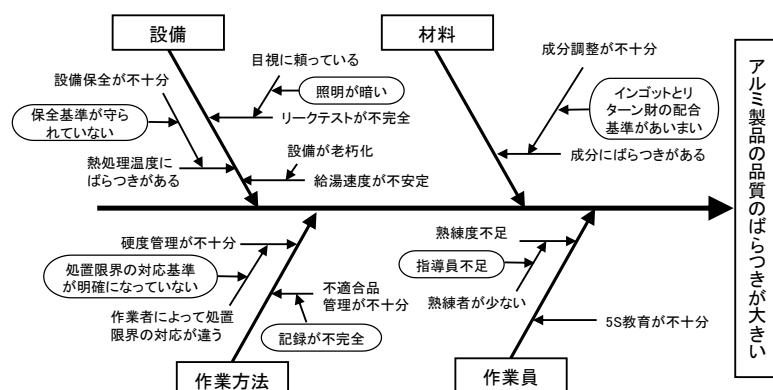
17.3 特性要因図

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：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，図9，一部加筆)

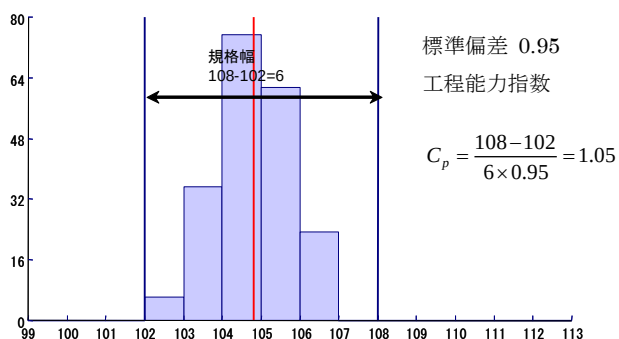
17.4 ヒストグラム

測定値の存在する範囲をいく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。

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。



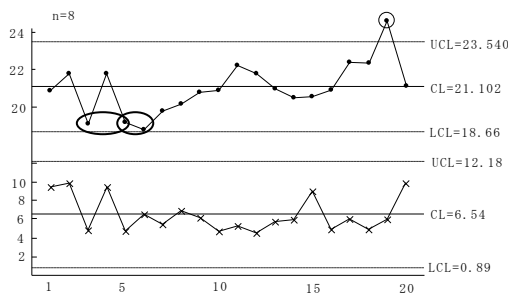
(図の出典：マネジメントシステムの審査・評価に携わる人のためのTQMの基本)

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(4.1)の管理(6.1)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もつ図である。

注記 2 管理図の例を下図に示す.



17.6 層別

データ (7.10) を, 同じ共通点を持ついく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, 主に言語**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 (2.6)** 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(2.6)**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(2.6)**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(2.6)**を満たすために、必要な技術のうち、制限をかけている技術。

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。

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 insurance / quality assurance
1.4 マーケットイン	market-in
1.5 全員参加	total employee involvement / total people involvement
1.6 統計的品質管理／SQC	statistical quality control
2.1 製品・サービス／製品	product and service / 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
2.6 ニーズ	needs
3.1 品質要素／品質項目	quality element
3.2 感性品質	sensory quality / kansei quality
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	quality of design
3.14 できばえの品質／質	quality of realization
4.1 プロセス／工程	process
4.2 プロセスフロー	process flow
4.3 プロセスに基づく管理	process-based management
4.4 プロセス保証	quality insurance by process / quality assurance by process
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	emergency measure / 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 defective / hidden defect
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
6.16 局所要因	local factor
6.17 組織要因	organizational factor
7.1 要因	factor / potential cause
7.2 原因	cause

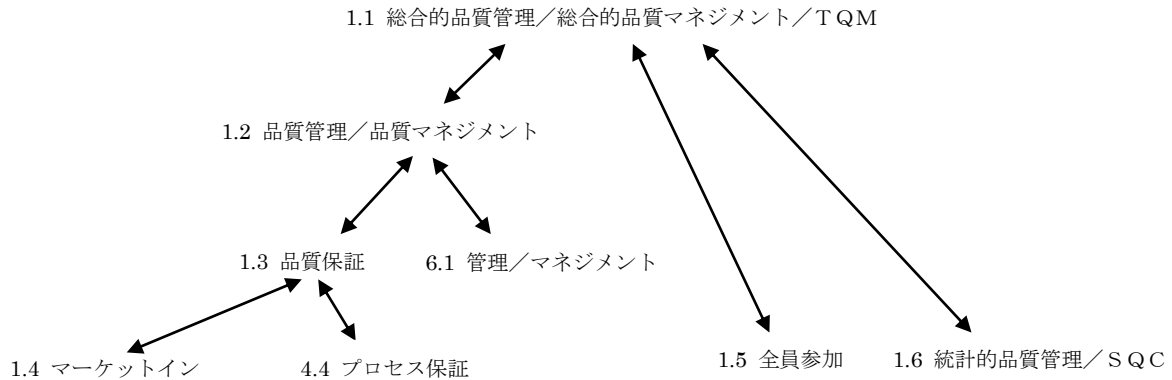
7.3 問題	problem
7.4 課題	issue/task
7.5 問題解決	problem solving / trouble shooting
7.6 課題達成	issue achieving / task achieving
7.7 重点指向	priority approach
7.8 事実に基づく管理	management by facts
7.9 三現主義	sangen-shugi
7.10 データ	data
7.11 ばらつき	dispersion
8.1 新製品・新サービス開発管理／新製品開発管理	new product and service development management / 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	initiation control / initial production control / initial production process control
8.6 変更管理	change control
8.7 原価企画	cost planning
8.8 顧客価値創造	customer value creation
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/code of practice
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／目で見える管理	management by visualization
9.7 5S	five S's
9.8 J I T (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	product liability
11.7 欠陥	defect
11.8 品質不正	quality injustice incident
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
12.12 実施計画	action plan
12.13 部門横断チーム	cross-functional team
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 点検項目	check point
13.5 管理水準	managing level / control level
13.6 工程異常／異常	out of control / abnormality / process abnormality
13.7 工程異常報告書	out-of-control report / abnormality report / process abnormality report
14.1 小集団改善活動	small group improvement activity
14.2 Q Cサークル	quality control circle / quality circle
14.3 改善チーム	improvement team / improvement and innovation team
14.4 提案制度	suggestion system
14.5 品質管理教育／品質マネジメント教育	quality management education and training
14.6 力量	competence
14.7 階層別分野別教育体系	layer-wise and field-wise education and training system
14.8 研修プログラム	education and training program
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・サービス監査	product and service 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／Q C診断	QC diagnosis
16.9 組織能力	organizational capability
16.10組織文化	organizational culture
17.1 Q C七つ道具	QC seven tools
17.2 バレート図	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Q C七つ道具	seven management tools for QC / seven management tools for TQM / new seven QC tools
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統計の手法	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／Q F D	quality function deployment
17.14品質表	quality table
17.15ボトルネック技術	bottle neck engineering
17.16Q A表	QA table

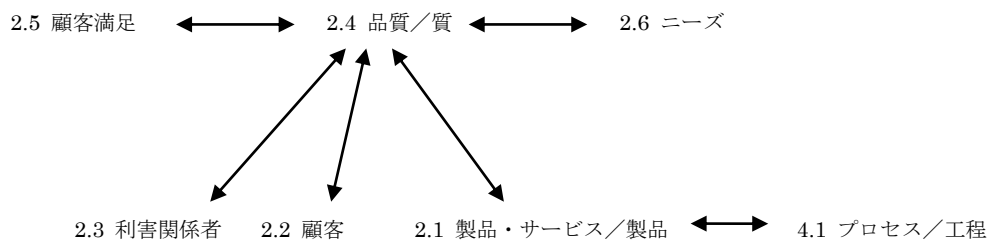
付録B 用語間の関係を表す図

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。

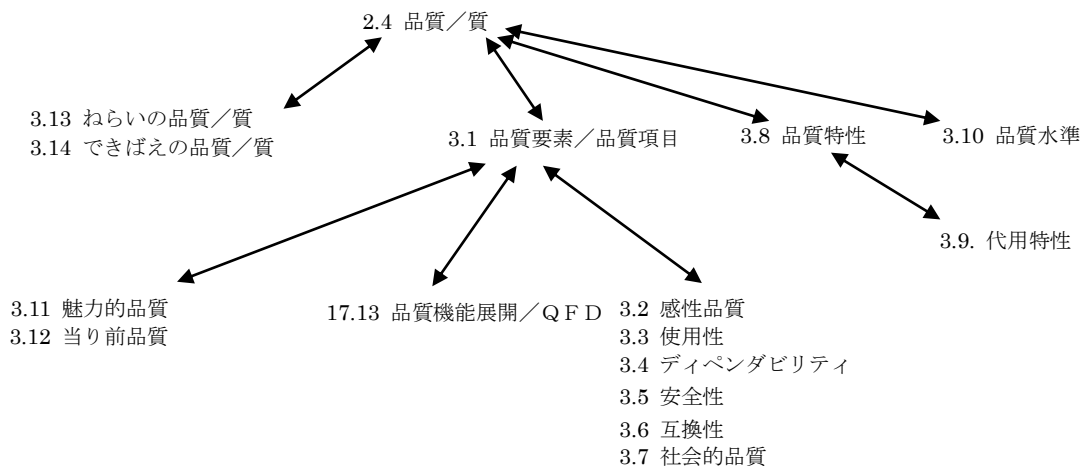
1. 品質管理と品質保証



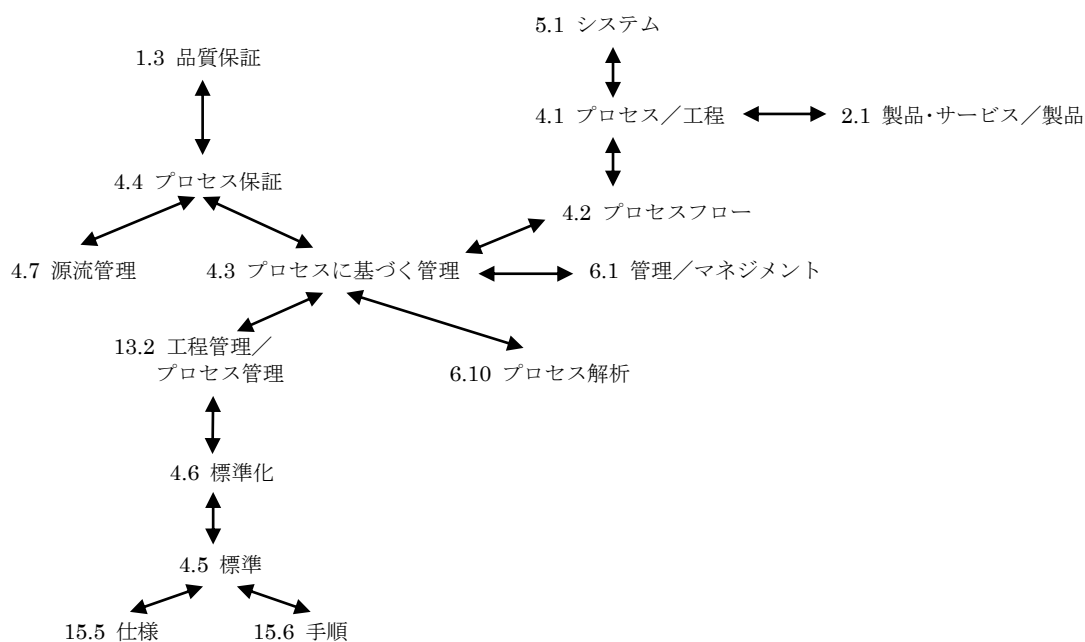
2. 製品・サービスと顧客と品質



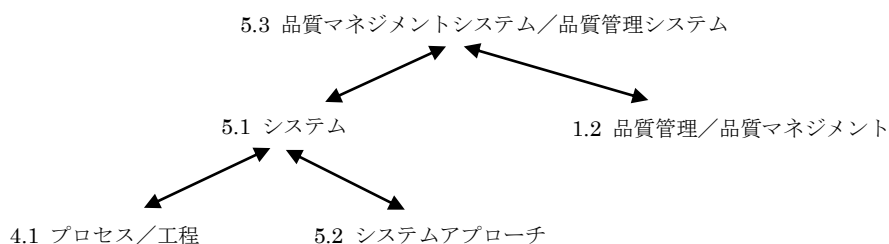
3. 品質要素と品質特性と品質水準



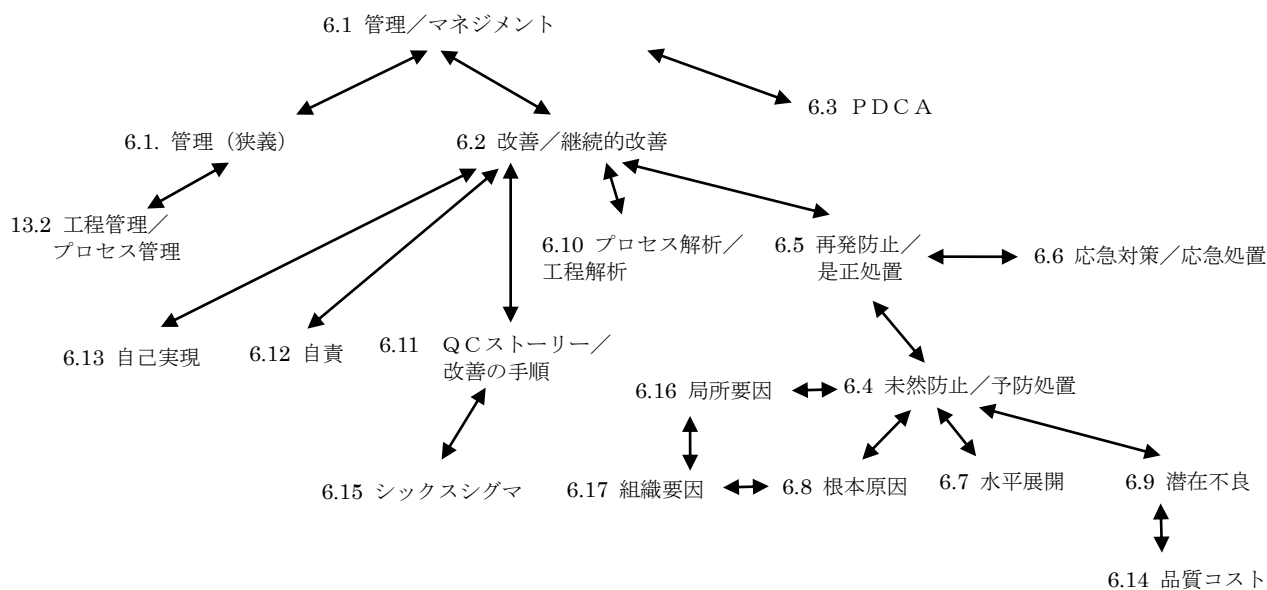
4. プロセス



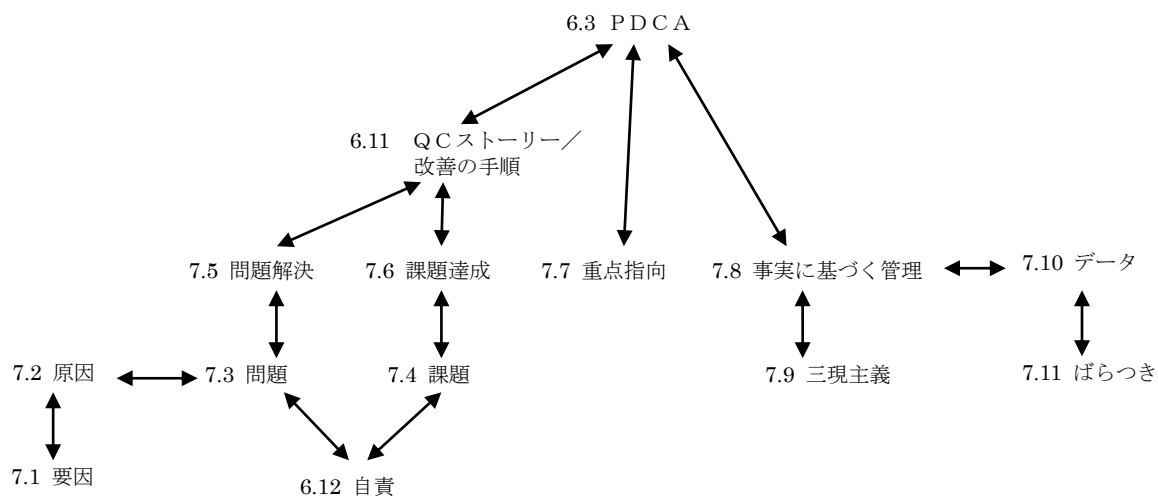
5. システム



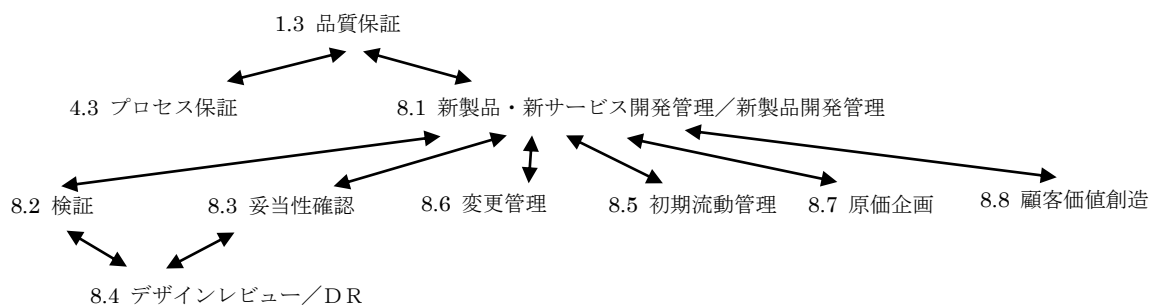
6. 管理と改善



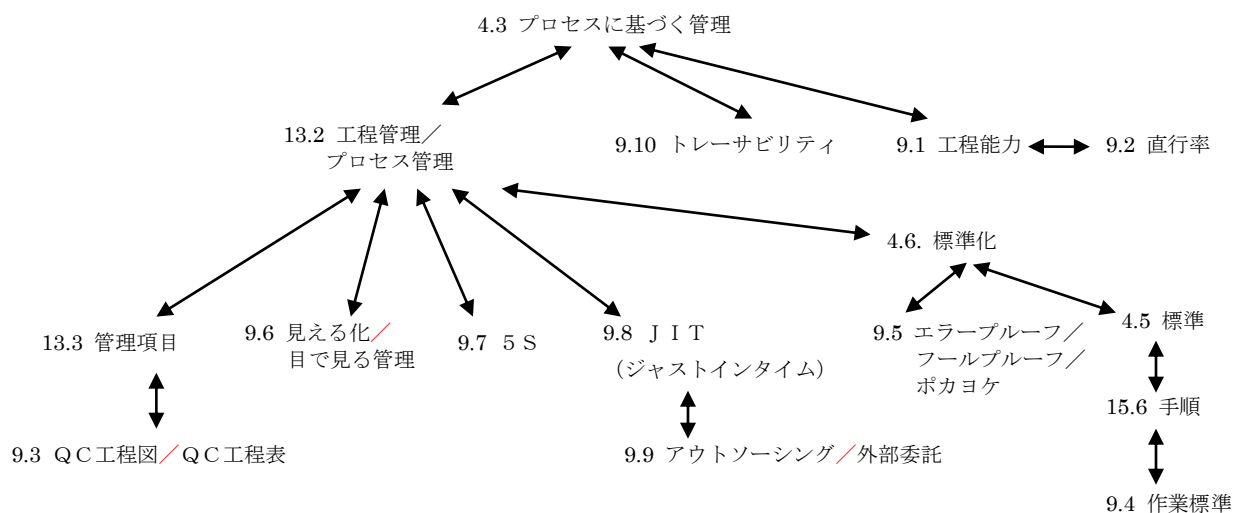
7. 問題解決と課題達成



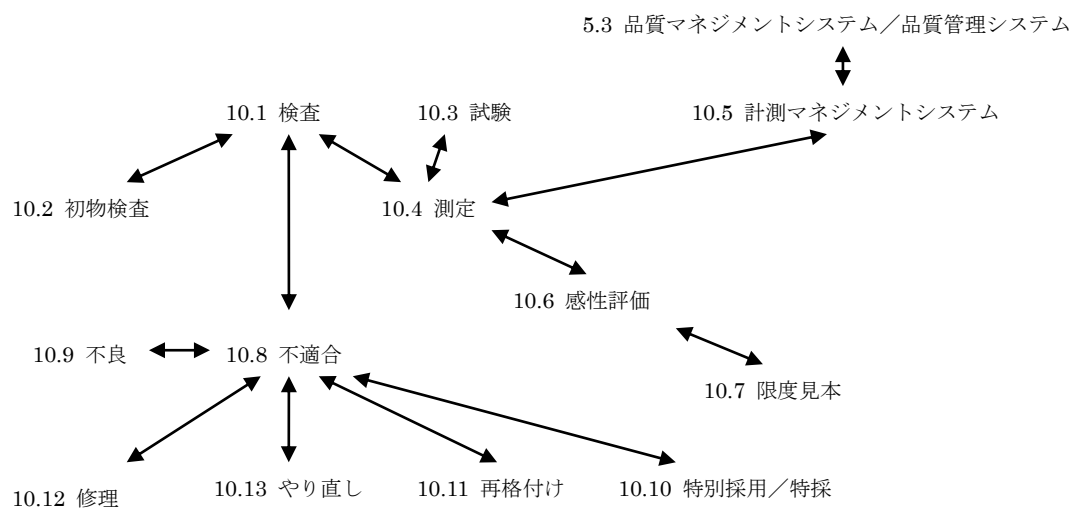
8. 開発管理



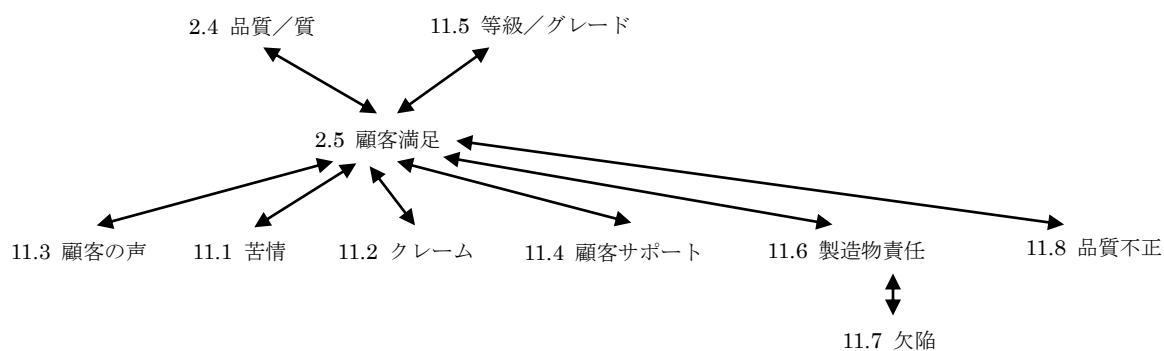
9. 調達・生産・サービス提供



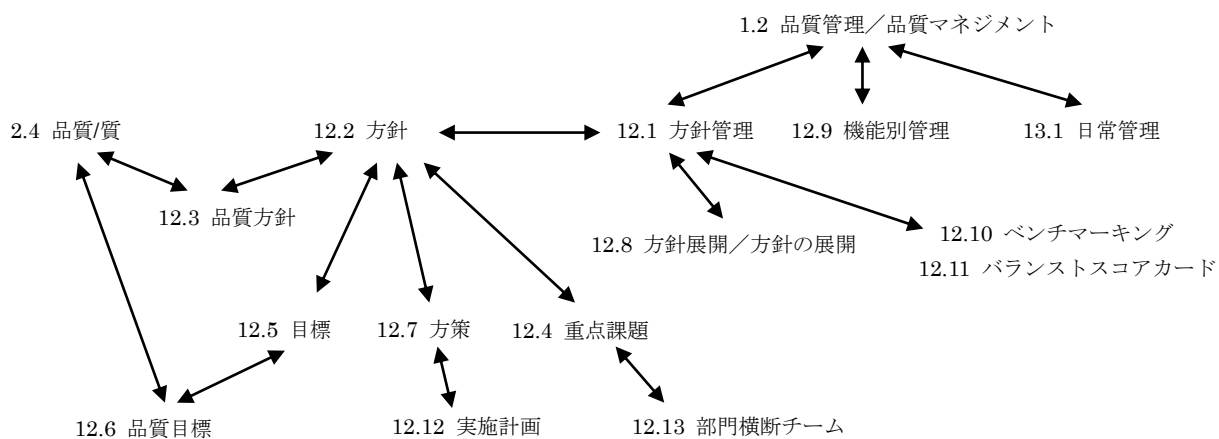
10. 検査・試験



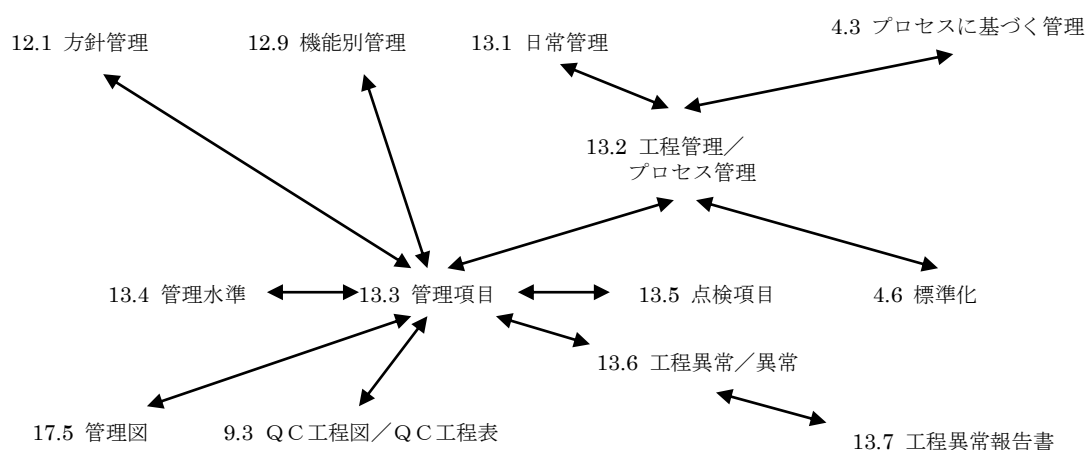
11. 顧客関係



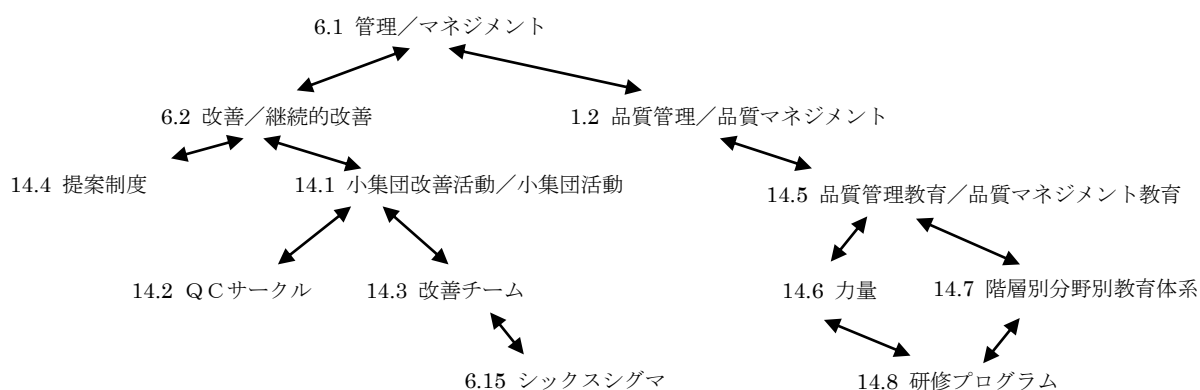
12. 方針管理



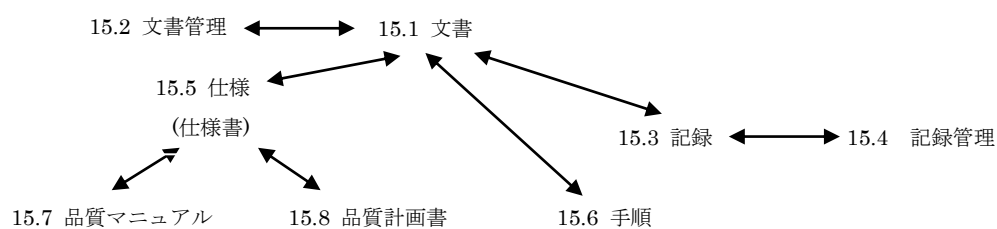
13. 日常管理



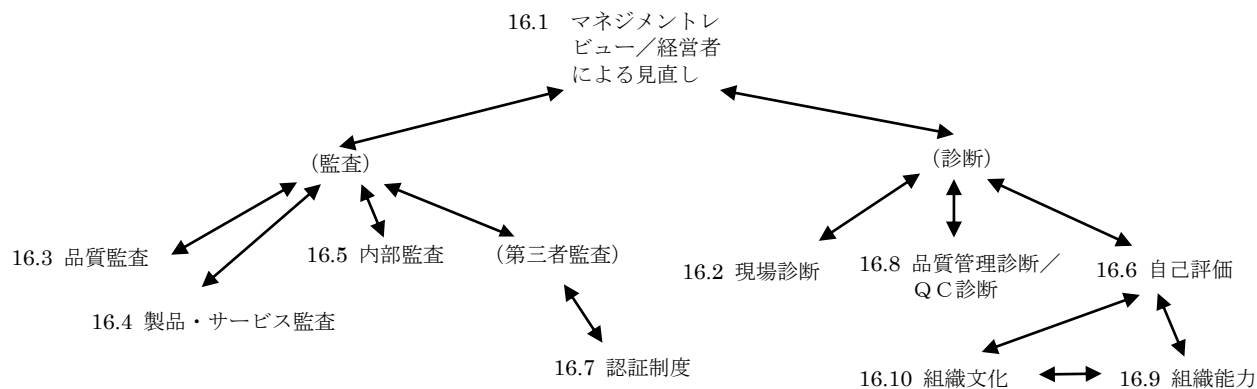
14. 小集団改善活動と品質管理教育



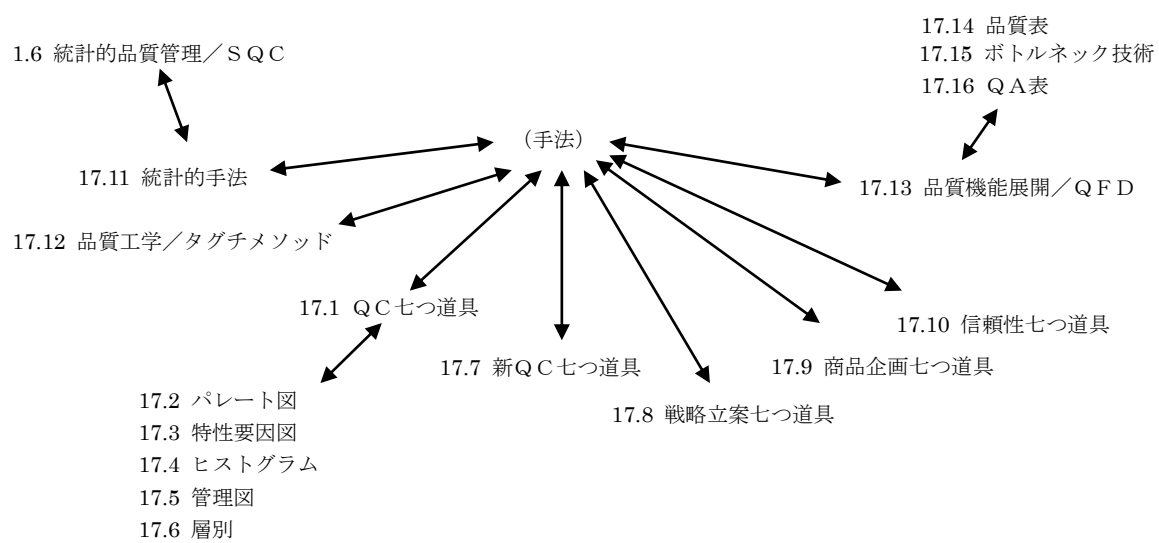
15. 文書と記録



16. 診断と監査



17. 手法



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。相違の早期解消及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	JIS Q 9029:2022	品質／質を中核に、顧客及び社会のニーズを満たす製品・サービスの提供と、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、プロセス及びシステムの維持向上、改善及び革新を全部門・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。	品質又は質を中核に、顧客及び社会のニーズを満たす製品及びサービスの提供、並びに働く人の満足を通じた組織の長期的な成功を目的とし、プロセス及びシステムの維持向上、改善及び革新を全部門及び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。	表記の相違を除いて同じ。
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。
	JIS Q 9029:2022		顧客及び社会のニーズを満たす、製品及びサービスの品質又は質を効果的かつ効率的に達成する活動	表記の相違を除いて同じ。
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。	「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。
	JIS Q 9027:2018		顧客及び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。	表記の相違を除いて同じ。
1.4 マーケットイン	なし			
1.5 全員参加	JIS Q 9028:2021	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。	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。	同じ。
1.6 統計的品質管理	なし			
2.1 製品・サービス／製品	JIS Q 9000:2015	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。 〔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。 ＜アウトプット＞ プロセスの結果。 製品：プロセスの結果。	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。
	JIS Q 17000:2005			

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.	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 JIS Q 9005:2023	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.	ある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. 組織が提供する製品・サービス及び製品・サービス提供活動によって直接的・間接的に影響を受け得る, 利害関係のある者.	JIS Q 9000 の表現を引用しながら, 特定の組織又はシステムのもとして主体を明確にした部分は残した.
2.4 品質／質	JIS Q 9000:2015 JIS Q 9005:2023	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, 又は潜在しているニーズを満たす程度.	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.. 考慮の対象に関する特性の集まりが, ニーズ又は期待を満たす程度	JIS Q 9000 の「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.
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止め方.	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.
2.6 ニーズ	なし			
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.
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, 保全性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. 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. 主語を明確化した.
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.	〔安全〕 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 JIS Q 9027:2018	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。 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。	意図しない結果もアウトプットして考える必要がある。 表記の相違を除いて同じ。
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。	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。	同じ。
4.3 プロセスに基づく管理	なし			
4.4 プロセス保証	JIS Q 9027:2018	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。	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。	同じ。
4.5 標準	JIS Q 9026:2016 JIS Q 9027:2018	(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り決め。 (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の。	a) 関係する組織又は人の間で利益又は利便が得られるように、統一及び単純化をはかる目的で定めた取り決め。 b) 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の。	「公正に」を削除した。あとは、表記の相違を除いて同じ。
4.6 標準化	JIS Z 8002:2006 JIS Q 9027:2018	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。 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。	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。 同じ。
4.7 源流管理	なし			
5.1 システム	JIS Q 9000:2015 JIS Q 9026:2016	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／又はプロセスがつながったもの。	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／又はプロセスがつながったもの。	「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。 同じ。
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／又はプロセスがつながったもの。	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。

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 8141:2022 JIS Q 9028:2021	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〕 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〕 生産システム全体又はその部分を見直し、能力その他の諸量の向上を図る活動。 〔改善〕 製品及びサービス、プロセス、システムなどについて、パフォーマンスを向上するために、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行う活動。	日本においては、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。 改善の意味を限定しすぎである。 表記の相違を除いて同じ。
6.3 PDCA	なし			
6.4 未然防止／予防処置	JIS Q 9000:2015 JIS Q 9027:2018	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。 活動及び作業の実施に伴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。	計画段階で問題を洗い出すことを強調する内容にした。 表記の相違を除いて同じ。
6.5 再発防止／是正処置	JIS Q 9000:2015 JIS Q 9024:2003 JIS Q 9026:2016	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〕 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。 〔再発防止〕 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。	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好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。 表記の相違を除いて同じ。

6.6 応急対策／応急処置	JIS Q 9026:2016	原因が不明、あるいは、原因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、工程異常、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。	原因が不明であるか、又は原因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、工程異常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。	表記の相違を除いて同じ。
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 Q C ストーリー／改善の手順	JIS Q 9028:2021	改善をデータに基づいて論理的・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。	改善をデータに基づいて論理的及び科学的に進め、効果的かつ効率的に行うための基本的な手順。	表記の相違を除いて同じ。
6.12 自責	なし			
6.13 自己実現	JIS Q 9028:2021	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。	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。	同じ。
6.14 品質コスト	なし			
6.15 シックスシグマ	なし			
6.16 局所要因	なし			
6.17 組織要因	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のと。 (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 JIS Q 9028:2021	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。 問題に対して、原因を特定し、対策し、確認する一連の活動。	「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。 同じ。
7.6 課題達成	JIS Q 9024:2003 JIS Q 9028:2021	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。 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、その運用によって目標を達成する一連の活動。	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。 表記の相違を除いて同じ。
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	JIS Z 8101-1:2015 JIS Q 9000:2015	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察又は測定して得た結果	〔観測値〕 サンプルの一つの構成要素のある側面に関して得られた値。 注記1 “実現値”及び“データ”はよく用いられる同義語である。 対象に関する事実。	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に「ばらつき」の定義が削除されている。
8.1 新製品・新サービス開発管理／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。
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	JIS Q 9000:2015	設計活動の適切な段階で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。	〔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			
8.8 顧客価値創造	なし			
9.1 工程能力	JIS Z 8101-2:1999 JIS Z 8102-2:2015 JIS Q 9027:2018	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。	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。 プロセスが、要求事項に対してばらつきの小さい製品及びサービスを提供することができる程度	「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。 表記の相違を除いて同じ。
9.2 直行率	なし			
9.3 Q C 工程図／Q C 工程表	なし			
9.4 作業標準	なし			

9.5 エラーブーフ ／フールブーフ ／ボカヨケ	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 5 S	JIS Z 8141:2022	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、及びしつけ（躰）について、日本語ローマ字表記で頭文字をとったもの。	表記の相違を除いて同じ。
9.8 J I T（ジャスト インタイム）	JIT Z 8141:2022	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。	全ての工程が、後工程の要求に合わせて、必要な物を、必要なときに、必要な量だけ生産（供給）する生産方式。	目的に焦点を絞り一般化することで、汎用性を高めた。
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、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。	目的を明記した。
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。
10.1 検査	JIS Z 8101-2:2015 JIS Q 9000:2015 JIS Q 17000:2005 JIS Q 9027:2018	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。 製品及びサービスの一つ以上の特性値に対して、測定、試験、ゲージ合わせ、見本との照合などを行って、規定要求事項に適合しているかどうかを判定する行為。	JIS Z 8101-2:2015 と JIS Q 9000:2015 の双方を考慮した。
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。
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 JIS Q 9027:2018	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。 製品及びサービス、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。	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。 表記の相違を除いて同じ。
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もののかを明確にした。
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、顧客の受け止め及び期待。	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止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。
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。
11.8 品質不正	なし			
12.1 方針管理	JIS Q 9023:2018	方針を、全部門・全階層の参画のもとで、ベクトルを合わせて重点指向で達成していく活動。	方針を、全部門及び全階層の参画のもとで、ベクトルを合わせて重点指向で達成していく活動。	表記の相違を除いて同じ。
12.2 方針	JIS Q 9000:2015 JIS Q 9023:2018	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。 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 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。 同じ。
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 9023:2018	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 9000:2015 JIS Q 9023:2018	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。	達成すべき結果。 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。	より具体的にした。 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。
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り組みにおいて、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 9023:2018	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	なし			
12.9 機能別管理	なし			
12.10 ベンチマーキング	JIS Z 8141:2022	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。	社内外で優れた経営施策又は業務を行っている組織の活動状況を基準付け、自社又は自部署と比較検討すること。	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			

12.12 実施計画	JIS Q 9023:2018	方策を実施して目標を達成するために必要な資源及びその運用プロセスを規定することに焦点を合わせた計画.	方策を実施して目標を達成するために必要な資源及びその運用プロセスを規定することに焦点を合わせた計画.	同じ.
12.13 部門横断チーム	JIS Q 9023:2018	部門単独では解決が困難な重点課題に対処するために、異なった部門から、活用できるすべての関連知識及び技能を結集し、編成されたチーム.	部門単独では解決が困難な重点課題に対処するために、異なった部門から、活用できる全ての関連知識及び技能を結集し編成されたチーム.	表記の相違を除いて同じ.
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.	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.	維持向上のための活動であることを明確にした.
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 9023:2018 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 9023:2018 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.	同じ
13.5 点検項目	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／異常	JIS Q 9026:2016 JIS Q 9027:2017	プロセスが管理状態にないこと.	プロセスが管理状態にないこと.	同じ.
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	JIS Q 9028:2021	共通の目的及び様々な知識・技能・見方・考え方・権限などを持つ少人数からなるチームを構成し、維持向上、改善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.	共通の目的をもち、様々な知識、技能、見方、考え方、権限などをもつ少人数からなるチームを構成し、維持向上、改善及び革新を行うことで、構成員の知識、技能及び意欲を高めるとともに、組織の目的達成に貢献する活動.	表記の相違を除いて同じ.
14.2 QCサークル	JIS Q 9028:2021	第一線の職場で働く人々が、継続的に製品・サービスの品質／質又はプロセスの質の維持向上及び改善を行うための小グループ.	第一線の職場で働く人々が、継続的に製品及びサービスの品質、又はプロセスの質の維持向上及び改善を行うための小グループ.	表記の相違を除いて同じ.
14.3 改善チーム	JIS Q 9028:2021	組織の重要問題・重要課題について、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.	組織の重要問題又は重要課題について、その解決又は達成のためにつくられた小グループ.	表記の相違を除いて同じ.
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	JIS Q 9029:2022	顧客・社会のニーズを満たす製品・サービス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.	顧客及び社会のニーズを満たす製品及びサービスを効果的かつ効率的に達成する上で必要な価値観、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.	表記の相違を除いて同じ.

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.
14.7 階層別分野別教育体系	JIS Q 9029:2022	組織におけるすべての研修プログラムを階層別及び分野別により一覧化したもの.	組織における全ての研修プログラムを階層別及び分野別によって一覧化したもの.	表記の相違を除いて同じ.
14.8 研修プログラム	JIS Q 9029:2022	特定の条件を満たす人を対象に、特定の知識・技能の習得やそれを実務に適用する能力の向上を目的に、特定のカリキュラムに従って行う教育.	特定の条件を満たす人を対象に、特定の知識及び技能の習得、並びにそれを実務に適用する能力の向上を目的に、特定のカリキュラムに従って行う教育.	表記の相違を除いて同じ.
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.	
16.2 現場診断	なし			
16.3 品質監査	なし			
16.4 製品・サービス監査	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。	〔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。 〔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。 〔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。	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	JIS Q 9005:2023 JIS Q 9029:2022	組織又は部門が特定の活動を行うことのできる力。	〔組織能力像〕 持続的成功のために、顧客及び社会への価値提供に必要な、組織がもつべき能力の全体像。 組織又は部門が特定の活動を行うことのできる力。	能力の内容をより具体的なものにした。 同じ。
16.10 組織文化	なし			
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。	「獲得」及び「解釈」の内容を明確にするとともに、「方法」と「手法」の違いに配慮した。
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、制限をかけている技術。	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。	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。

参考文献

- [1] JIS Q 9000:2015, 品質マネジメントシステム—基本及び用語.
- [2] JIS Q 9004:2018, 品質マネジメント—組織の品質—持続的成功を達成するための指針.
- [3] JIS Q 9005:2023, 品質マネジメントシステム—持続的成功の指針.
- [4] JIS Q 9023:2018, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—方針管理の指針.
- [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 9026:2016, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—日常管理の指針.
- [8] JIS Q 9027:2018, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—プロセス保証の指針.
- [9] JIS Q 9028:2021, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—小集団改善活動の指針.
- [10] JIS Q 9029:2022, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—品質マネジメント教育の指針.
- [11] JIS Q 9030:2023, マネジメントシステムのパフォーマンス改善—新製品・新サービス開発管理の指針.
- [12] 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.
- [13] JIS Q 17000:2005, 適合性評価—用語及び一般原則.
- [14] JIS Z 2300:2009, 非破壊試験用語.
- [15] JIS Z 8002:2006, 標準化及び関連活動—一般的な用語.
- [16] JIS Z 8101-1:2015, 統計—用語及び記号—第1部：一般統計用語及び確率で用いられる用語.
- [17] JIS Z 8101-2:2015, 統計—用語及び記号—第2部：統計の応用.
- [18] JIS Z 8101-3:2006, 統計—用語と記号—第3部：実験計画法.
- [19] JIS Z 8103:2000, 計測用語.
- [20] JIS Z 8115:2000, ディペンダビリティ（信頼性）用語.
- [21] JIS Z 8141:2022, 生産管理用語.
- [22] 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.
- [23] 三浦新他編, 「TQC 用語辞典」, 日本規格協会, 1985.
- [24] 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.
- [25] 中條武志・山田秀編著, 日本品質管理学会標準委員会編, 「マネジメントシステムの審査・評価に携わる人のための TQM の基本」, 日科技連出版社, 2006.
- [26] 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.
- [27] 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
エラーブルーフ	17
応急対策	11

【か】

改善	10
改善チーム	24
階層別分野別教育体系	24
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	23
管理図	28
管理水準	23
機能別管理	22
Q A 表	30
Q C 工程図	16
Q C サークル	23
Q C ストーリー	12
Q C 七つ道具	27
記録	25
記録管理	25
局所要因	13
苦情	19
クレーム	19
計測マネジメントシステム	18
欠陥	20
原因	13
原価企画	16
検査	17
研修プログラム	24
検証	15
限度見本	18
現場診断	26
源流管理	10
工程異常	23
工程異常報告書	23
工程管理	23
工程能力	17
5 S	17
互換性	7
顧客	5
顧客価値創造	16
顧客サポート	19
顧客の声	20
顧客満足	6
根本原因	11

【さ】

再格付け	19
------	----

再発防止	11
作業標準	16
三現主義	14
試験	18
自己実現	12
自己評価	26
事実に基づく管理	14
システム	10
システムアプローチ	10
自責	12
シックスシグマ	13
実施計画	22
社会的品質	8
J I T (ジャストインタイム)	17
重点課題	21
重点指向	14
修理	19
仕様	25
小集団改善活動	23
使用性	7
商品企画七つ道具	29
初期流動管理	15
新Q C 七つ道具	29
新製品・新サービス開発管理	15
信頼性七つ道具	29
水平展開	11
製造物責任	20
製品・サービス	5
製品・サービス監査	26
全員参加	5
潜在不良	11
戦略立案七つ道具	29
総合的品質管理	4
層別	29
測定	18
組織能力	26
組織文化	27
組織要因	13

【た】

代用特性	8
妥当性確認	15
直行率	16
提案制度	24
ディペンダビリティ	7
データ	14
できばえの品質/質	8
デザインレビュー	15
手順	25
点検項目	23
等級	20
統計的手法	29
統計的品質管理	5
特性要因図	27
特別採用	19

トレーサビリティ	17
----------	----

【な】

内部監査	26
ニーズ	7
日常管理	22
認証制度	26
ねらいの品質/質	8

【は】

初物検査	18
ばらつき	14
バランススコアカード	22
パレート図	27
P D C A	10
ヒストグラム	28
標準	9
標準化	9
品質/質	6
品質監査	26
品質管理	4
品質管理教育	24
品質管理診断	26
品質機能展開	30
品質計画書	25
品質工学	30
品質コスト	12
品質水準	8
品質特性	8
品質表	30
品質不正	20
品質方針	21
品質保証	4
品質マニュアル	25
品質マネジメントシステム	10
品質目標	21
品質要素	7
不適合	18
部門横断チーム	22
不良	18
プロセス	8
プロセス解析	12
プロセスに基づく管理	9
プロセスフロー	9
プロセス保証	9
文書	24
文書管理	25
変更管理	16
ベンチマーキング	22
方策	21
方針管理	20
方針	21
方針展開	21
ボトルネック技術	30

【ま】	
マーケットイン	5
マネジメントレビュー	25
見える化	17
未然防止	11
魅力的品質	8
目標	21

問題	13
問題解決	13

【や】	
やり直し	19
要因	13

【ら】	
利害関係者	6
力量	24

品質管理用語規格 改定審議委員会 構成

委員長	中條	武志	中央大学
委員	荒井	秀明	元 (株)小松製作所
〃	安藤	之裕	技術士
〃	熊井	秀俊	元 (株)リコー
〃	斉藤	忠	岡谷電機産業(株)
〃	篠	恭彦	日本能率協会審査登録センター
〃	玉浦	賢二	日産コンサルティング
〃	水流	聡子	東京大学
〃	中島	宜彦	(一財) 日本科学技術連盟
〃	永原	賢造	プロセスマネジメントテクノ
〃	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
〃	古谷	建夫	クオリティ・エクステンション
〃	丸山	一彦	和光大学
〃	光藤	義郎	(一財) 日本科学技術連盟
〃	村川	賢司	村川技術士事務所
〃	山田	秀	慶應義塾大学
〃	山本	和芳	積水化学工業(株)

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	中條	武志	中央大学
委員	安藤	之裕	技術士
〃	大芦	誠	(一財)日本規格協会
〃	神田	明美	(一財)日本科学技術連盟
〃	斉藤	忠	岡谷電機産業(株)
〃	澤村	祐一	三菱重工環境・化学エンジニアリング(株)
〃	鈴木	知道	東京理科大学
〃	椿	広計	独立行政法人統計センター
〃	水流	聡子	東京大学
〃	永原	賢造	プロセスマネジメントテクノ
〃	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
〃	溝口	伸明	三菱重工環境・化学エンジニアリング(株)
〃	村川	賢司	村川技術士事務所
〃	山田	秀	慶應義塾大学
〃	山本	和芳	積水化学工業(株)
〃	山本	渉	慶應義塾大学

JSQC STANDARD

Quality Management Terms

JSQC-Std 00-001:2023

Established 2023.9.20

Published by
The Japanese Society for Quality Control

(著作権法により無断での複製・転載は禁止されています)
