

目次

序文	3
1. 適用範囲	3
2. 引用規格	3
3. 用語と定義	4
4. 日常管理の基本	6
4.1 TQMにおける日常管理の役割・位置づけ	6
4.2 日常管理の概念	8
4.3 日常管理の方法－SDCAサイクル	9
4.4 標準化と標準	10
4.5 管理項目と管理水準	11
5. 日常管理の進め方	13
5.1 部門の使命・役割の明確化	13
5.2 業務の分析と展開	14
5.3 一つの業務のプロセスの明確化	15
5.4 プロセスの標準化	17
5.5 管理項目・管理水準の設定と異常の見える化	20
5.6 異常の検出と共有, 応急処置	24
5.7 異常の原因追究・再発防止	26
5.8 日常管理の定着	28
6. 上位管理者の役割	29
6.1 日常管理のための経営資源の確保・提供	29
6.2 使命・役割と管理項目・管理水準の体系化	29
6.3 異常への対応	30
6.4 日常管理の実施状況の確認と指導	31
7. 部門別の日常管理	31
7.1 設計・開発	31
7.2 製造	32
7.3 営業	33
7.4 サービス	34
7.5 管理・間接	35
8. 日常管理の推進	35
8.1 推進計画の立案	35
8.2 日常管理の教育	36
8.3 日常管理を推進するための仕組みづくり	37
8.4 日常管理を推進するための施策	37
8.5 日常管理のレベル評価	38
参考文献	44