

管理ポイントシリーズ

品質の管理ポイント

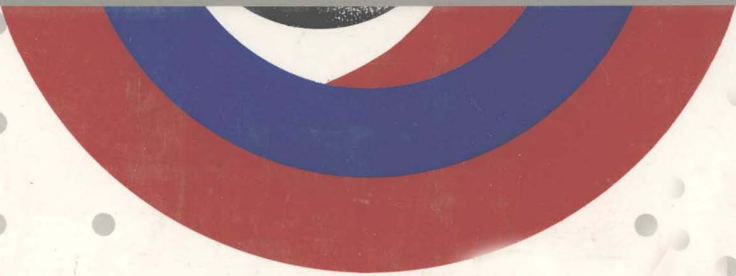
1979年度

日経品質管理文献賞

石川 馨
小浦 孝三

生産部長の虎の巻 ついに誕生!!

消費者の満足する信頼性の高い良い品質の製品を作り出すためには、品質保証を中心とした全社的な品質管理活動が大切であり、そのための一つの重要な条件として、品質の管理ポイントをはっきりきめて、しっかり管理を行う必要がある。そのための実務的解説書!

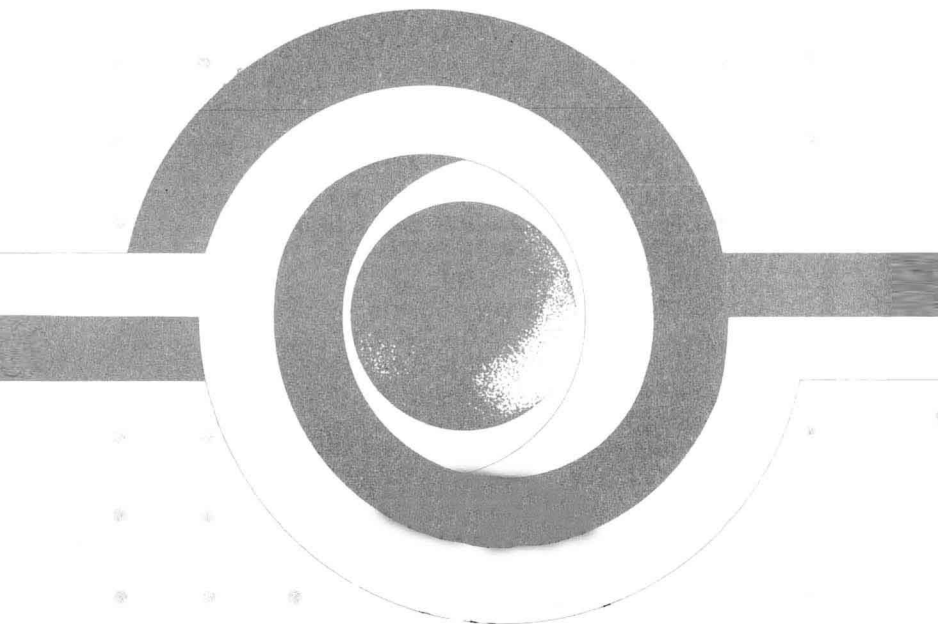


税務経理協会

管理ポイントシリーズ

品質の管理ポイント

石川 馨
小浦 孝三



税務经理協会

From

TOTAL QUALITY CONTROL by A. V. Feigenbaum.

Copyright ©1961 McGraw-Hill Book Company, Inc.;

MANAGERIAL BREAKTHROUGH by J. M. Juran.

Copyright ©1964 McGraw-Hill, Inc.;

QUALITY CONTROL HANDBOOK by J. M. Juran.

Copyright ©1974, 1962 McGraw-Hill, Inc.; and

QUALITY PLANNING AND ANALYSIS by J. M.

Juran and F. M. Gryna Jr.

Copyright ©1970 McGraw-Hill, Inc.;

Used with permission of McGraw-Hill Book Company.

From

QUALITY COST—WHAT & HOW by Quality Cost
Committee, ASQC.

Copyright ©1971 American Society for Quality Control,
Inc.; and

"User Quality Costs" by F. M. Gryna Jr.

Quality Progress November 1972.

Copyright ©1972 American Society for Quality Control,
Inc.;

Reprinted by permission.

は し が き

日本の品質管理のやり方は、欧米といろいろの点で異なる特徴をもっている。その結果、最近の日本製品の品質が良く、信頼性も高く、世界中に輸出されており、その消費者に喜ばれていることは御承知のとおりである。本書はその経験をまとめたものである。

品質管理を歴史的にいうと、最も旧式なやり方は、出荷検査をしつかりやっていたらよいというやり方で、これではとても経済的に品質保証することはできない。次は製造工程をしつかり管理し、外注管理、アフターサービス管理をしつかり行うことによる品質保証であるが、これでも十分な品質保証、信頼性保証はとてできない。そこでさらに進んで、新製品企画、設計段階から本生産、販売後にいたるまでの一貫した品質管理へと進んできたのである。

したがって、例えば生産部長の品質の管理ポイントも、その会社の品質管理がどのレベルにあるかによってかわってくる。

また欧米の品質管理は品質管理部門だけがやるとか、QC技術者だけがやるといいう旧式なやり方である。日本のやり方は、

全社の品質管理：全部門がQCを実施する

全員参加の品質管理：社長から作業員・セールスマンまで全員が参加して行う。特にQCサークル活動

ル活動

総合的品質管理：品質を中心に進めていくが、量・コスト、新製品開発・外注・流通部門ま

で含めて管理をすすめていく

というようなやり方で、最近では海外の各国もその真似をはじめている。

これらの全社的品質管理の進展の程度によっても、管理ポイントはかわってくるであろう。

さらに日本では、製品やサービスの品質管理からスタートして、それが進むとすべての仕事の質を管理しようということになる。さらに進むとすべてのことにPDCAを回して管理していこうというように広がっていく。ここまで広げていくとすべての管理ポイントが含まれてしまうので、本書では、表題のとおり、品質の管理ポイントにしぼって述べてある。

品質の管理ポイントは、社内の責任権限の配分により、QCの進め方、進歩の程度によりかわってくるので、本書を熟読し、さらに品質管理の勉強をして臨機応変に管理ポイントを選定し、改善していただきたい。管理をうまく行っていく秘訣は、管理ポイントをどんどん進歩させていくことである。

本書を活用して、消費者が喜んで買ってくれるような、世界中に輸出できるような品質の製品を低コストで生産していただきたい。

石川 馨
小 浦 孝 三

はしがき

序 章	品質経営について	3
-----	----------	---

第一章	品質の管理ポイント概論	7
-----	-------------	---

一	品質の管理ポイントとは	8
---	-------------	---

二	品質情報システム	11
---	----------	----

三	管理ポイントの設定と改廃	15
---	--------------	----

四	品質決算書（品質のバランス・シート）	20
---	--------------------	----

第二章	企画品質保証の管理ポイント	25
-----	---------------	----

一	企画品質保証の考え方	26
---	------------	----

二	管理ポイントの説明	30
---	-----------	----

1	管理項目	30
---	------	----

(1)	新製品企画評価表	30
-----	----------	----

(2)	市場占有率	35
-----	-------	----

(3)	新製品売上高比率	38
-----	----------	----

第三章

設計品質保証の管理ポイント

2	点検項目	40
---	------	----

(1)	国際水準か、国内水準か、高級品か、普及品か	40
(2)	政府の規制、消費者動向はどのようになっているか	44
(3)	戦略は市場細分化か、製品差別化か	49

一	設計品質保証の考え方	52
---	------------	----

二	管理ポイントの説明	55
---	-----------	----

1	管理項目	55
---	------	----

(1)	設計品質評価データ	55
(2)	安全ならびに信頼性データ	58
(3)	設計変更件数、特許申請件数	60

2	点検項目	61
---	------	----

(1)	試作品のテスト方法とテスト条件を検討しているか	61
(2)	市場要求、工程能力、経済性のバランスはとれているか	61
(3)	品質規格、検査規格、作業標準の一貫性があるか	63
(4)	製品責任予防対策など法規上の配慮は十分か	64

第四章 製造品質保証の管理ポイント.....67

一 製造品質保証の考え方.....70

二 管理ポイントの説明.....72

1 納入品質保証.....72

(1) 管理項目.....72

① 納入業者の選定資料.....72

② 受入検査不合格率または合格率、納期遅延率.....73

③ 購入品の品質水準.....74

④ 受入後工程異常発生件数.....74

(2) 点検項目.....74

① 購入業者評価はよいか.....74

② 購入納期は守られているか.....79

③ 購入先より品質管理データが提供されているか.....79

2 工程品質保証.....80

(1) 管理項目.....80

① 直行率、総合不良率.....80

目次

②	工程能力データ	82
③	工程不良損失	84
(2)	点検項目	87
①	品質管理工程図が完備しているか	87
②	工程能力調査が行われているか	89
③	工程異常報告の実施・処理はよいか	95
④	計測管理状況はよいか	99
3	出荷品質保証	102
(1)	管理項目	102
①	出荷製品合格率	102
②	品質調査データ	102
③	試験・検査コスト（受入・工程・出荷検査コストを含む）	106
④	検査ミス率	107
(2)	点検項目	110
①	検査情報の活用状況はよいか	110
②	特採・出荷停止はどんな理由でなされ、その再発防止対策はできているか	110
③	生産計画の達成状況はよいか	111

④ 製造工程の製品責任対策はよいか	112
-------------------	-----

第五章 販売・サービス品質保証の管理ポイント	115
------------------------	-----

一 販売・サービス品質保証の考え方	116
-------------------	-----

二 管理ポイントの説明	121
-------------	-----

1 管理項目	121
--------	-----

(1) クレーム件数・クレーム損失	121
-------------------	-----

(2) 補給率、即納率	128
-------------	-----

(3) 返品率	128
---------	-----

2 点検項目	131
--------	-----

(1) ビフォアサービスおよびアフターサービスの状況はよいか	131
--------------------------------	-----

(2) ユーザーは満足しているか	133
------------------	-----

(3) 製品責任問題について、販売・サービス員の理解と対策は十分か	134
-----------------------------------	-----

第六章 市場品質保証の管理ポイント	139
-------------------	-----

一 市場品質保証の考え方	140
--------------	-----

二 管理ポイントの説明	143
-------------	-----

第七章

標準化の管理ポイント

1	管理項目	143
(1)	競争品質水準	143
(2)	市場品質情報解析データ	146
(3)	使用者品質コスト、ライフ・サイクル・コスト、社会品質コスト	152
2	点検項目	158
(1)	製品のセールスポイントはなにか	158
(2)	製品責任、製品公害対策状況は、どのようになっているか	159
(3)	市場情報の収集・活用は十分か	168
一	標準化の考え方	176
二	標準化の体系	177
三	管理ポイントの説明	181
1	管理項目	181
(1)	品質管理関係規程整備進度管理表	181
(2)	標準・規格制定・改廃件数	181
(3)	標準化による品種の統合・削減数	182

第八章

全社品質管理活動推進の管理ポイント

一 全社品質管理活動推進の考え方

1 全社品質管理とは

2 全社品質管理活動のすすめ方

(1) QCサークル

(2) QRGとQCチーム

(3) 全社品質管理活動の推進

二 管理ポイントの説明

1 管理項目

(1) QCサークル登録数、参加率、会合回数、会合出席率、テーマ解決

件数、提案件数

(2) 重要品質問題進行状況グラフ

2 点検項目

(1) QC関係規程を理解・実行しているか

(2) 規程・標準・規格の定期点検をしているか

(3) 規程・標準・規格の制定・改廃は常に新しく行われているか

204	203	203	200	195	191	190	188	188	187	185	185	184	184
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

第九章

管理ポイントの使い方

2	点検項目	211
(3)	QC診断(監査)結果	204
(1)	QC方針は徹底しているか	211
(2)	QCサークルとQCチームとの連繋はうまくいっているか	212
(3)	QC教育はどのようにすすんでいるか	212
一	管理ポイントの使い方	217
1	管理項目と点検項目との使分け	218
2	使用上の注意事項	220
二	チェックとアクション	224
1	チェック	224
2	アクション	227
3	アクションの結果のチェック	228
三	応用されるQC手法	233
1	QCの七つ道具	233

2

(1)	特性要因図	234
(2)	パレート図	235
(3)	グラフ	237
(4)	管理図	240
(5)	チェックシート	243
(6)	ヒストグラム	243
(7)	散布図	246
	その他の手法	248

カバーデザイン・本文イラスト・野村幸明

(本文イラスト原案は小浦孝三)

品質の管理ポイント

序 章

品質経営について

