

# JMAC Quality Management Quarterly

～品質と経営について考える～

発行：(株)日本能率協会コンサルティング JQMS編集部

「JMAC Quality Management Service」会員の皆さまへ

会員向けサービスの一環として「JMAC Quality Management Quarterly 第3号」を発行させていただきました。  
本号は、「品質の中計策定」「教育と経験できる場づくりが必要」に関する情報をお届けいたします

## ◆ 経営層が見ている品質

当コラムでは、品質に対する企業の経営層のご認識・見解をご紹介します。  
(第1回「品質保証実態調査」のご回答企業様への訪問ヒアリングのなかで、複数の企業様よりお話をいただいたトピックをご紹介します。)

### 「品質の中計策定」

現在、各企業とも来年度の年度計画・中期計画など最終策定をされているタイミングと思われる。

「品質保証実態調査」回答企業に対する訪問ヒアリングでは、「品質中計策定」については、以下3つの観点が必要となりうるようであるので、ここに紹介する。ご参考になれば幸いです。

#### ○自社の「品質」を定義する

自社の品質を定義することがスタート点であり、それにより品質基準に反映され、その品質基準達成のための品質保証体制構築・整備に繋がるという考えから、ここを重視する企業がいくつもあつた。クレーム削減などの数値からの展開でない品質に関する戦略、計画展開ができていない企業では、自社の品質を一般的でない言葉として明確に定義しているようである。簡単な事に思えるものの、自社の品質とは何かを明確に答えることができるだろうか？

#### ○事業強化を目的とする

品質戦略・計画の目的を事業強化に置くべきであるという考えで、勝つための品質企画を検討している企業では、自信を持って品質に対してお答えいただいた。品質を製品品質とサービス品質にあえて分け、それぞれどのように向上させるかを設定している企業や(展開カテゴリの分け方)、事業強化＝お客様の満足度を上げることとして、品質関連部門とサービス関連部門を統合した組織を設置した企業(組織体制)、ビジネスユニット単位で狙い・目標を明確化している企業などがあつた。

#### ○外圧をうまく使う

食品関連業でいえば、ISO22000取得を機会として品質保証のあり方や海外における品質保証体制強化を図ることを考えている企業が何社もあつた。また、新規取引、新規事業進出を機会として、品質保証に対する考え方や体制などの変革に着手した企業もあつた。

(JMAC シニア・コンサルタント 松田将寿)

## ◆ JQMSノート

「海外工場や海外の委託先に、毎年品質監査で出向いているが、JMACの品質保証実態調査は海外でもやってもらえますか」というご質問を度々いただいております。

このたびEU-JAPANセンター様(欧州委員会と経済産業省が設立した日本とEU間の産業協力を担う中核的機関・非営利団体)のご協力により、「簡易・品質保証実態調査」(英語版・Web調査)が、同センターのホームページ上で2月からスタートしました。

同センターのご協力により、EU圏以外の国の企業や工場もご活用いただけることになりました。ご関心のある方は、JQMS編集部までお問い合わせください。

## ◆ コンサルタントの視点

### 「教育と経験できる場づくり人が必要」

職業柄、セミナー講師を務めることがある。経営コンサルタントとして、その企業の特性に合わせて講義内容をアレンジした企業内教育の講師をしている。対象者は、若手エンジニアの場合が多く、昨今は科学的仮説の立証を取り扱った講義内容の教育が多い。確かに、一昔前まではノウハウを扱ったセミナーが多く実施されていた。つまり教えられた通りに実行すれば、一定の成果が出るという内容の講義を依頼されることが多かった。しかし最近では、モノの見方や考え方といった「本質を理解させる」ことを目的とした講義内容の依頼が多くなってきている。私自身が「本質を理解する」ことの重要性を強く意識していることも関連しているのだろうが、企業側も「本質を理解する」ことに対するニーズが高まってきていると感じる。

「言われたことは素直に素早く実行するが、自分自身で考える力が弱い。」「チャレンジ精神が乏しく冒険をしない傾向がある」といった若者評価をよく耳にする。ある企業の人材開発を担当している部門の方が、自社の若手社員に対して数年前からその傾向を感じていて話してくれた。日本社会のごく一般的な最近の傾向なのであろう。しかし、本当に今の若者は頼りない存在なのであろうか。決してそのようなことはない、と思うが如何だろうか。

世代間のギャップが意識される時、必ずと言って良い程、若者の力不足が心配され、その問題点を表現する象徴的な言葉が独り歩きする。心配をしているのは先輩であり、やがてその主導権を手渡すことになるはずの次の世代層に対して心配をしている。結局、先輩たちは、次の世代に仕事を任せたいと無意識にでも考えた時、その力不足を現在の自分と比べて認識するのではなからうか。

かつての先輩たちがそうであったように、今の若い世代も十分な力を持っている。確かに今の先輩たちに比べれば不足な点も多からう。

しかし、彼らが先輩たちと同年代になった時には、今以上の力を発揮していることと思う。

大切なことは、若い世代が教育を受け、経験できる場づくりを続けることであると改めて感じる。経済環境が複雑な現在、「教育」の本当の大切さを痛感する。

(JMAC シニア・コンサルタント 宗裕二)

### 編集部便り

「品質保証実態調査」二次募集は、12月末を持ちまして締切とさせていただきます。皆さまのご協力により、一次・二次募集で500社より回答をいただきました。回答数が増えたことで、さらに「日本の品質保証の実態」が解明できるのではないかと感じております。回答いただいた企業の皆さまには、4月に本報告書(JQMS会員様にはご希望の業種別報告書も含む)の贈呈を予定しております。また本実態調査未回答企業のJQMS会員様には、報告書(サマリー版)を贈呈させていただく予定でございます。今後も、品質専門のコンサルタントによる訪問ヒアリングを計画しております。引き続きご協力を賜りますようお願い申し上げます。(編集部一同)