

## 品質マネジメントの取り組み リーダーのための 8 原則



「品質マネジメントの取り組みリーダーのための8原則」は、ISO 9000:2005（品質マネジメントシステム-基本及び用語）、およびISO 9004:2009（組織の持続的成功のための運営管理-品質マネジメントアプローチ）に記載されている品質マネジメントの原則を基にアレンジしたものです。

「品質マネジメントの取り組みアンチパターン」は、エドワード・デミング博士が提唱している品質管理の視点を参考に作成したものです。

(バージョン 1.0)

ePlugOne サービス

## 品質マネジメントの取り組みリーダーのための8原則

### 原則1：顧客重視

**現在および将来の顧客ニーズを理解し、顧客要求事項を満たし、顧客の期待を超えるように努力をする**

「良いサービス」とは、顧客ニーズに合致しているサービスです。リーダーは顧客のニーズを知り、顧客との関係構築に注力しなければなりません。また、顧客からの評価（顧客満足度）を継続的に分析し、サービスに反映させなければなりません。

### 原則2：リーダーシップ

**組織の目的および方向性を一致させ、人々が組織の目標を達成することに十分な内部環境を構築／維持する**

リーダーは、人々が「より良い仕事」を行うことに注力しなければなりません。明確なビジョンを示し、組織全体にわたる共通の価値基準や行動規範を作ります。また、責任ある行動を促すために必要な教育・訓練、適切な権限、十分なリソースを与えなければなりません。

### 原則3：人々の参画

**すべての人々の、品質マネジメントへの参画により、組織の便益のためにその能力を活用できるようにする**

品質に関する責任、説明責任、権限を明確に定義しなければなりません。各々の知識や経験を共有し、問題や課題をオープンに議論して、能動的な問題の解決に責任を持たなければなりません。

### 原則4：プロセスアプローチ

**活動および関連するリソースを1つのプロセスとしてオペレーションすることで、望まれる結果がより効率よく達成される**

改善のためのリソースと活動が部署単位で分断されることの無いように、プロセスを整備します。

品質を作りこむ一連の活動、サービスを提供する一連の活動、品質を改善する一連の活動をプロセスとして体系化します。そして、プロセスの結果を評価しなければなりません。

## 原則5：マネジメントのシステム・アプローチ

**相互の関連するプロセスを1つのシステム（仕組み）として明確にし、理解し、管理・運営していくことで、組織の目標を効率的かつ効果的に達成できる**

強固なマネジメント・システムは、組織の品質管理活動に一貫性をもたらします。プロセスを統合し、品質に関する活動が組織全体でシンクロするようにします。また、共通の目標を達成するために必要な役割と責任に関する理解を浸透させなければなりません。

## 原則6：継続的改善

**組織のパフォーマンスの継続的改善を永遠の目標とする**

組織には、競争力をもちながらビジネスを実行し、サービスを絶え間なく改善するという共通のゴールがあります。常にパフォーマンスを測り、組織のゴールのために改善のためのアクションをとらなければなりません。

## 原則7：意思決定への事実に基づくアプローチ

**効果的な意思決定は、データおよび情報とその分析に基づいて行う**

組織のあらゆるところで決定が下され、それに基づいてアクションが実行されますが、その原則は事実を見ることです。そのために、信頼できるデータと識者の経験の両方をバランス良く活用して、よく分析されたナレッジは極めて重要です。また、迅速な意思決定が下せるよう、効率的な報告プロセスも必須です。

## 原則8：サプライヤとの互惠関係

**組織とサプライヤは相互に依存しているため、両者の互惠関係は価値創造能力を高める**

組織が提供するサービスの価値を向上するためには、サプライヤとの良好な協力関係が必要になります。サプライヤへの適切な要求と情報共有を促すオープンなコミュニケーションや、サプライヤのパフォーマンス管理を実施します。自組織の価値を毀損するようなサプライヤのパフォーマンスには、自組織の改善活動の一環として実施できるような、協力体制を構築します。

## 品質マネジメントの取り組みアンチパターン

### アンチパターン1：顧客不在

繰り返しますが、品質は顧客ニーズへの合致が原則です。あなたのサービスを、顧客がどう感じるかが重要です。なによりも**自己満足は最大の敵**です。

### アンチパターン2：検査依存

検査が不要なわけでも、悪いわけでもありません。**検査への依存をやめて**、品質を製品やサービスに初めから組み込むようにします。品質管理=検査ではなく、品質管理=品質を管理するために必要な一連の活動です。

### アンチパターン3：縦割り文化

十分な情報に基づく良質な意思決定と、組織全体で一貫性のある取り組みが不可欠です。共通のゴールの達成のために各々の役割と責任を明確にして、部門間の障壁を取り除きます。ストラテジ、デザイン、トランジション、オペレーションに携わる人々を部署で分断するのではなく、**チームとして働かなければなりません**。

### アンチパターン4：無欠陥のスローガン

**低品質、低生産性の原因の大半はマネジメント・システムにあり**、それは個々のスタッフの管理外のことなので、このようなスローガンはまったく意味をなしません。そのようなスローガンの達成をスタッフに要求することは、マネージャーとスタッフの間に敵対的な関係を生じさせるおそれがあります。

### アンチパターン5：思い込み

先入観に基づく誤った判断や、急かされた挙句に有効でない結論に飛躍するのを防止しなければなりません。**事実**として問題点を整理し、優先順位を設定して、体系立てて改善策などを検討しなければなりません。

### アンチパターン6：最低価格サプライヤ

もちろん、サプライヤとの価格交渉は必要です。しかし、より安い方がより良いわけではありません。サプライヤ管理には、**誠実な対応と、信頼関係の構築**に注力しなければなりません。