

品質管理コラム（1）

品質管理って、なぜやるか？

品質管理の定義は【顧客が満足する製品やサービスを適切な価格で、タイミングよく提供するための活動】（JSQC 定義）と定義されており、売上げ増大、コスト低減につながる活動とも理解できます。

これは企業活動そのものであり、お客様に製品・サービスを通し価値を提供して対価をいただくために品質管理を実施することは“当たり前”のことと言えます。

しかし、品質管理を正しく理解しないために誤解が起っています！

（1）わが社は品質管理をやっていない。

これは、ある会員企業の経営者からお聞きした言葉です。

【解説】

この会員企業は設立以来 30 年も経っておりこれまで成長してきました。その理由は、お客様にとって価値あるビルメンテナンスサービスを提供し対価をいただいていたからです。

これが品質管理実施の恩恵なのです。これまでも品質管理はやっているのです。

従って、この活動を【しくみ】として体系化し、形式知にして全社で共有することが必要なのです。

（2）ビルメンテナンスの仕事には品質管理が馴染まない。

ビルメンテナンスは仕様発注契約で「決められたことを確実に実施すること」が仕事であり、仕様書を遵守した作業を実施することが品質目標の達成になり、品質管理は馴染まないのです。

【解説】

お客様にとってのビルメンテナンスサービスの価値は、仕様書を遵守した作業ではなく、その仕事の結果の評価になります。

例えば、トイレの清掃は「仕様書通りに作業しました」ではなく、いつもトイレは綺麗であることがお客様にとっての価値であり、この価値を実現するために品質管理が必要なのです。

（3）ISO9001 認証維持を更新しなかった。（辞めた。）

ISO9001 は 18 年前に認証取得し維持してきましたが今年は更新しませんでした。

その理由は、営業活動に有効ではなくなり、活動もマンネリ化・形骸化し、これまで認証を継続してきたが、何も変わらないことが分かったからです。

【解説】

ISO9001 の認証取得の本質は「二社間取引において、購入者に対して供給者は品質保証ができるという確証を公知にするものです。」

従って、購入者は、入札の時に ISO9001 認証取得を確認しているのです。

ISO9001 認証維持を辞めることは、品質保証（品質管理）活動をやめることにはならないのです。

何れの解説からも分かるように、品質管理を正しく理解していないことで、マネジメントの失敗に陥らないためにも、品質管理を正しく学べる当協会の【QC（品質管理）講習会】に参加しましょう。