品質管理 コラム(5)

品質管理(QC)検定に挑戦してみませんか？

まだまだビルメンテナンス業界には品質管理の理解を広める必要があると思います。

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であり、企業活動に通じるものと理解できます。

しかし、品質管理を正しく理解されていないため一部に誤解が見られます。

それは、ある会員企業の経営幹部の方が【わが社は品質管理をやっていない。】と話されたのです。これに対して【正しい理解を解説】します。

この会員企業は設立以来30年を経過し、これまで会社は成長をしてきました。その理由はお客様に対し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。この経緯は正に品質管理の定義に合致しており、これまで品質管理活動をやってきたからです。

しかし、これまでやっている活動をしくみ(品質システム)として体系化し、形式知(ドキュメント)にして、経営幹部から一般作業員までが共有できていなかったため発生した誤解です。

これを企業内では誰がやるのでしょうか。それができるのは【品質管理の専門スタッフ】です。従って、ビルメンテナンス企業におかれては品質管理の専門スタッフを養成されることを推奨します。

そこで紹介するのが【QC 検定】への挑戦です。

近年、東京ビルメンテナンス協会の会員企業で社内の品質管理力強化のために QC 検定に挑戦される会社が見られます。

ビルメンテナンス企業が QC 検定に挑戦されるにあたり、1級から4級について概要(知識と能力レベルなど)をご紹介します。ビルメンテナンス企業の品質管理スタッフの方には、4級または3級に挑戦されることをお勧めします。

級	知識・能力レベル
1級	部門横断の品質問題解決をリードできるスタッフが対象で、組織内で発生するさまざまな問題に対して、品質管理の側面からどのようにすれば解決や改善ができるかを把握しており、それらを自分で主導していくことが期待されるレベルです。
2級	品質にかかわる部署の管理職・スタッフが対象で、一般的な職場で発生する品質に関係した問題の多くを統計的な手法も活用して、自らが中心となって解決や改善をしていくことができるレベルです。
3級	業種に関係なく自職場の問題解決を行う全社員が対象で、QC 七つ道具、改善の進め方、QC 的問題解決法など品質管理の実践については理解し、基本的な管理・改善活動を必要に応じて支援を受けながら実施できるレベルです。
4級	初めて品質管理を学ぶ人が対象で、組織で仕事をするにあたって、品質管理の基本を含めて企業活動の基本常識を理解し、改善活動も言葉としては理解できるレベルです。

品質管理(QC)検定への挑戦事例

QC 検定 3 級合格者へのインタビュー（東武ビルマネジメント株式会社）

Q1 QC 検定の事はどうして知ったのですか？

東京ビルメンテナンス協会の品質管理講習を受講した際に QC 検定を知り、参考書をみたところ、講習で聞いたことをもっと深く理解できそうな内容だと分かりました。

Q2 QC 検定を受験しようと思われた動機はなんですか？

東京ビルメンテナンス協会の品質管理講習を受講し会社で実践しようと試みた際に、理解不足から自己学習の必要性を感じました。ただ学習するよりも目標があった方が励みになると考え、QC 検定 3 級に挑戦することにしました。

Q3 どれくらい受験勉強されたのですか？

試験の 3 ヶ月前から勉強をはじめ、毎日の通勤時に参考書を読み記憶しました。ヒストグラムなど QC 手法では多くの数式がでてくるので、それを覚えるのに一番苦労しました。

Q4 この資格は仕事にどのように活かされていますか？

社内で品質管理に関する階層別教育を導入したことから、講師としての役割を担うことが増えてきました。その際に本資格取得のために学習した知識が大いに役に立っています。

また、現場の問題解決を一緒に取り組む改善活動でも、QC 手法や QC ストーリーを取り入れ有効に活用できています。

<インタビューへのご協力>

- ・ 山口智士 様（東武ビルマネジメント株式会社 戦略推進室長）
建築物環境衛生管理技術者、ビルクリーニング技能士 1 級、認定ファシリティマネージャー（CFMJ）
消防設備士（甲 1）、第 2 種電気工事士など
- ・ 鈴木佐央里 様（東武ビルマネジメント株式会社 戦略推進室 課長補佐）
第一種衛生管理者
- ・ 溝口可南子 様（東武ビルマネジメント株式会社 営業企画部 課長補佐）
秘書技能検定 2 級