

【やさしく解説！TQM超入門】

～現場力を最大化する品質経営のすすめ～

「TQM（総合的品質管理）」という言葉は聞いたことがあるけれど、内容をうまく説明できない…。あるいは「品質管理部門の話でしょ？」と自部門には関係ないと感じていませんか？

実は、「TQM」は、製造部門はもちろん、営業や人事、総務などすべての部署に関わる組織全体の取り組みです。

今回は、TQMの基本から現場での実践例までを1問1答形式でわかりやすくご紹介します。

「TQMとは何か？」をテーマによくある5つの疑問にお答えします。



Q1：「そもそもTQMって何？」

A：全社的に品質を高め、顧客満足と経営成果を両立させるための経営手法です。

TQM（Total Quality Management）は、「総合的品質管理」と訳され、品質管理を全社的な経営活動としてとらえる考え方です。従来の「品質管理（QC）」が現場での製品不良対策を中心にしていたのに対し、TQMは以下のような特徴があります。

全員参加：トップから現場の作業員まで全員が対象

全社対象：製造部門だけでなく、営業・管理・技術部門も含めた活動

全過程重視：設計・製造・販売・アフターサービスまでのすべての業務プロセスが対象

品質を「モノの出来ばえ」だけでなく、「仕事の質」「組織のあり方」まで広くとらえ、顧客満足の向上と組織の持続的成長を両立させることを目的としています。

Q2：「TQMを導入すると何が良くなるの？」

A：現場の改善力が高まり、顧客対応力と経営の安定性が向上します。

TQMの効果は多岐にわたりますが、特に企業が得られるメリットは以下の通りです。

品質の安定化と不良率の低下

→QCサークルや標準化活動により、作業のばらつきが減少

改善活動の活性化

→日常業務に改善の視点が入り、ムダ・ムリ・ムラが削減

従業員の意識向上と人材育成

→全員参加の活動を通じて、自律的に考え行動する人材が育つ

顧客満足度の向上

→顧客ニーズに応える仕組みが社内に構築されることで、クレームの減少や信頼度アップに直結

企業競争力の強化

→品質の裏付けをもとにした信頼性が、営業や取引先拡大にも貢献

たとえば、ある自動車部品メーカーでは、TQM導入をきっかけに年300件を超える改善提案が現場から自発的に出され、生産性と品質が同時に向上しました。

Q3：「TQMは製造業以外の業種にも有効？」

A：はい、TQMはサービス業や医療・教育などあらゆる業種で活用されています。

TQMというと「ものづくりの世界限定」と思われがちですが、実際には以下のような分野にも導入が進んでいます。

（次ページへつづく）

医療機関：インシデント再発防止、患者満足度向上、業務標準化
金融・保険業：ミスの削減、対応品質の平準化、リスク管理
教育機関：授業・教務サービスの質改善、教員間の業務プロセス見直し
官公庁・自治体：市民サービスの向上、窓口対応の改善、事務処理の効率化

共通するのは、「品質＝顧客に提供する価値」ととらえる姿勢です。
TQMは“品質経営”の考え方として、業種を問わず「信頼される組織」づくりの中核となります。

Q4：「TQMを進めるには、どんなステップを踏めばいい？」

A：まずはトップの理解と、日常管理・方針管理の整備からです。

TQMは一朝一夕に成果が出るものではなく、段階的な取り組みが必要です。
代表的なステップは以下の通りです。

1. トップマネジメントのリーダーシップ
→ TQMの意義を経営層が正しく理解し、旗振り役となる
2. 日常管理の徹底（作業の標準化、ルール化、維持管理）
→ 職場の5S、品質日報、帳票類の整備など
3. 方針管理の導入（経営方針を部門ごとの目標へ展開）
→ 方針書の作成、目標設定、レビュー会議の定着など
4. QCサークル活動の推進（現場主導の改善活動）
→ 自主的な小集団による問題解決と発表の場づくり
5. 教育・訓練体制の整備（TQM・QC手法の習得）
→ 社内研修や外部教育機関との連携も有効

特に、「方針管理」と「日常管理」の両輪がそろっていないと、TQMは“掛け声倒れ”になりがちです。

Q5：「TQM導入を考えているけど、教育をどのように進めるのが効果的？」

A：現場に即したテーマ・事例を用いながら、階層別・実践型の教育が効果的です。

TQMの考え方や手法は座学だけでは定着しにくく、「自部門の課題をTQMで解決する」実感が持てる教育が重要です。
おすすめの進め方は、

トップ・管理者向け：TQMの理念、方針展開、リーダーシップの役割
中堅社員向け：問題解決手法(QCストーリー)、小集団活動の推進方法
新入社員向け：品質の基本、5S、標準化の意義
全社対象：TQM実践企業の成功事例を用いたケーススタディ研修

JUSEでは、現場部門ごとの課題に応じてカスタマイズした「TQM導入研修プログラム」をご提供しています。
研修はオンライン・対面いずれも対応可能です。
導入初期のご相談も承っておりますので、お気軽にご相談ください。

TQMは「品質を全社でつくり、全社で育てる」経営の仕組みです。
導入には時間と継続が必要ですが、社内の風土改革と人づくりにおいて非常に有効です。

このメールマガジンでは、今後もTQMの他にも貴社の品質管理活動に役立つ考え方や手法をご紹介していきます。
次回の配信もご期待ください。

一般財団法人日本科学技術連盟 品質経営推進
センター 営業・企画グループ

https://www.juse.jp/shanai_seminar/app/step1/?

*社内セミナーに関するお問い合わせは、上記リンク先よりお願いいたします。

