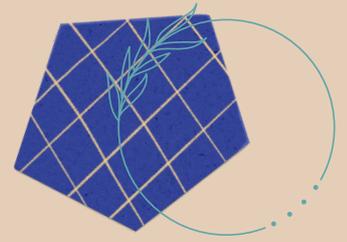


# 連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

## 第1回 QC的ものの見方・考え方

須加尾 政一 著



問題を合理的、科学的、効率的、効果的に解決するための方法をQC的問題解決法といいます。このQC的問題解決法を実施するためには3つのカギがあり、第1のカギが「QC的ものの見方・考え方」、第2のカギが「問題解決の手順」、第3のカギが「QC手法」です。第3のカギについては、恵畑聡先生の『QC七つ道具の活用ポイント』『新QC七つ道具の活用ポイント』で紹介されていますので、今回の連載では、第1と第2のカギについて解説していきます。

### 1. QC的ものの見方・考え方とは

諸先生方の努力下、TQC（全社品質管理、現在のTQM）という合理的かつ科学的な考え方が繰り返し教育・訓練されてきたことにより、今日の日本があるといっても差し支えないと思います。このQC特有の合理的な考え方を細谷克也先生がまとめ、『QC的ものの見方・考え方』（日科技連出版社、1984年）として出版し、今では品質管理の常套句として活用されています（表1参照）。特に大切な項目をピックアップして紹介します。

### 2. 品質第一

お客様に満足していただけるよう品質を最優先に取りあげ、魅力的な製品やサービスを提供すること。品質の向上優先の考え方は、売上増大、原価低減、効率向上などよりも大切ということです。

### 3. 顧客指向

市場ニーズやお客様の声をくみ取り、製品やサービスに反映させていくことを顧客指向もしくはマーケットインといいます。商品やサービスを評価するのは、お客様であると心得ましょう。

### 4. ファクト・コントロール

経験や勘に頼るのではなく、データや観察結果の事実に基づいてPDCAを回すという考え方をファクト・コントロール（事実に基づく管理）といいます。事実を正しく把握するために、現場で現物を現実に観察することを三現主義といいます。

### 5. プロセス管理

仕事の結果のみを追うのではなく、プロセス（仕事のやり方）に着目して管理し、仕事の仕組みとやり方を向上すること。品質管理の基本的考え方に“品質はプロセスでつくり込め”があります。

表1 代表的なQC的ものの見方・考え方

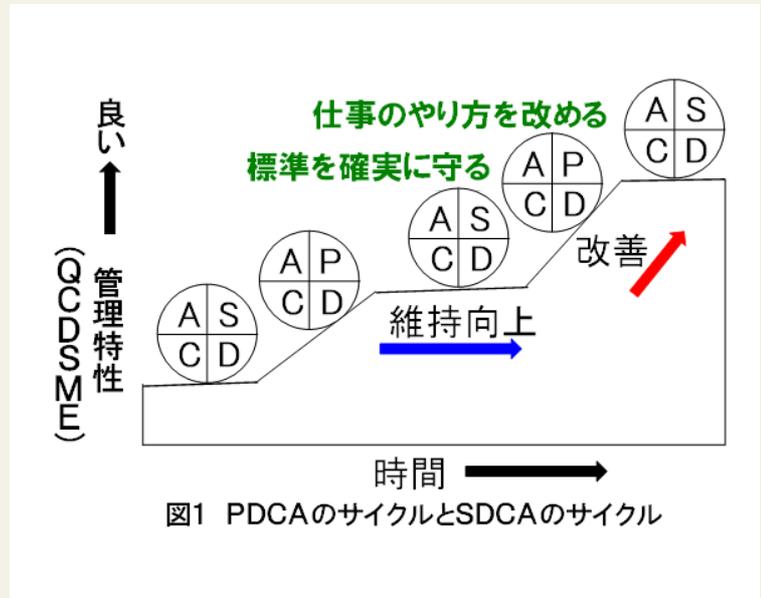
- ★総合的な考え方
  - 1. 人間性の尊重
  - 2. トップダウンとボトムアップの融合
- ★統計的な方法
  - 3. QC手法の活用
  - 4. ばらつき管理
- ★保証の考え方
  - 5. 品質第一
  - 6. 顧客指向（消費者指向、マーケットイン）
  - 7. 後工程はお客様
- ★管理の考え方
  - 8. 目的志向
  - 9. PDCAのサイクル
  - 10. SDCAのサイクル
  - 11. ファクト・コントロール
  - 12. プロセス管理
  - 13. 標準化
  - 14. 工程管理
  - 15. 源流管理
  - 16. 見える化
- ★改善の考え方
  - 17. 層別
  - 18. 重点指向
  - 19. 問題解決の手順
  - 20. 再発防止
  - 21. 未然防止

(次ページへつづく)

# 連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

## 6. PDCAのサイクルとSDCAのサイクル

Plan (計画) -Do (実施) -Check (確認) -Act (処置) のサイクルを回し、プロセスのレベルアップをはかることをPDCAのサイクルといいます。Actには、“目標を達成した場合の標準化”と“目標を達成できなかったときの原因の追究”という2つの意味があります。PDCAのサイクルのPの部分にS (標準化、Standardize) を置き換えたものがSDCAのサイクルです。標準を守って仕事をするという現状を維持向上する活動といえます。図1の縦軸にあるQCDSMEのことを、職場の6大任務といい、Q (Quality、品質)、C (Cost、原価・価格)、D (Delivery、量・納期)、S (Safety、安全)、M (Morale、道徳・士気)、E (Environment、環境) の各レベルを高めていくことが求められています。



## 7. 重点指向

職場には品質、コスト、納期、安全などの数多くの問題が存在しています。目的・目標の達成のために、結果に及ぼす影響を予測・評価し、優先順位の高いものに絞って取り組むことを重点指向といいます。重点指向するための代表的な手法がパレート図です。

## 8. ばらつき管理

ばらつく原因を追究して、ばらつきをいかに許された範囲内に押さえ込むかという考え方をばらつき管理といいます。

## 9. 層別

データの特徴に着目して、何らかの共通点やくせなどを持ついくつかのグループに分けることを層別といいます。連載『QC七つ道具の活用ポイント 第1回 QC七つ道具とは、データの層別』を参照してください。



### 著者紹介

須加尾 政一 (すがおまさかず)

日本科学技術連盟 嘱託/Q & SGA研究所代表

日本科学技術連盟 QCサークルセミナー運営委員会委員、QCサークル推進者コース運営小委員会委員、QCサークル指導士資格審査委員会委員、若葉マークのためのQCサークル体験教室運営小委員会委員長、職場の問題解決力レベルアップコース、QCサークルリーダーコース、徹底した現状把握から改善につなげる施策実行型セミナー、品質管理セミナーベーシックコースなどの講師。QCサークル本部認定指導員、QCサークル本部認定講師、『QCサークル』誌編集副委員長、日本福祉施設士会福祉QC指導講師。

東京農工大学工学部修士課程卒業 (1983年)、小西六写真工業株式会社 (現在のコニカミノルタ株) を経て現職。主な著書: 『すぐわかる問題解決法』 (2000年)、『はじめて挑戦! QC検定3級 短期集中講座』 (2018年)、など多数。