

## 品質保証—その活動

アイソス7月号「品質管理の基礎を学ぶ」飯塚 悦功氏著

### ◆品質を保証するとは何をすることか

次は、「品質保証」の名の下に何をするか、要は「保証する」とは何をすることか考えてみます。私たちは、ときに「業務の品質保証」とか、「仕事の質を保証する」なんてことを言いますが、それが何を意味しているのか、マジに考察してみようということです。

「品質を保証する」とは、「品質が良いと請け合うこと」、あるいは「品質が良いという信頼感を与える」ことだと思います。ISO 9000の世界では、信頼感を与えるために、仕様通りの製品を提供できる能力があることを「実証」することに力点を置きます。そして、手順の存在の証拠としての手順書、実施した証拠としての記録など書類が重要視されます。自分がまともであることを証明・説明することが基本です。

日本で品質保証という用語が広まる契機になった、誠実な品質保証のために何をすべきかという点ではどうでしょうか。信頼感を与えるためには、はじめから品質の良い製品・サービスを提供できるようにすることと、もし万一不具合があった場合に適切な処置をとることの2つからなると考えられます。

はじめから品質の良い製品を提供できるようにするには、手順を確立する、その手順が妥当であることを確認する、手順どおりに実行する、製品を確認するという四つの活動になるでしょう。何かあった場合の対応は、応急対策と再発防止策に分かれます。これらを図表1にまとめておきます。

2.の方は、応急処置・影響拡大防止と再発防止・未然防止の、2つの対応のことを言っています。はじめから品質の良い製品を提供する仕組みについての1-1~1-4は何を言っているのでしょうか。

1-1は、手順、プロセス、システムを作るようにと言っています。1-2はその手順でまともな製品が提供できることを確認しておくように言っています。実は、これは難しいことです。論理的にこの手順が良いということを使うか、過去の経験から致命的な問題が起きていないことを言うか、手順、プロセスの要素として良いとされているモデルを適用していることを言うか、あるいはそれこそISO 9001に適合していると言うか、いろいろ考えられます。

1-3は、決められた通りに実施するように言っています。そして、本当

図表1 品質を保証すると

- 1.信頼感を与えることができる製品を顧客に提供するための体系的活動
  - 1-1 顧客が満足する品質を達成するための手順の確立
  - 1-2 定めた手順通りに実施した場合に顧客が満足する品質を達成できることの確認
  - 1-3 日常の作業が手順通りに実施されていることの確認と実施されていない場合のフィードバック
  - 1-4 日常的に生産されている製品が所定の品質水準に達していることの確認ならびに未達の場合の処置
- 2.使用の段階でメーカー責任のトラブルが生じた場合の補償と再発防止のための体系的活動
  - 2-1 応急対策としてのクレーム処理、アフターサービス、製造物責任補償
  - 2-2 再発防止策としての品質解析と前工程へのフィードバック

にルール通り実施していることを確認しなければなりません。ここにISO 9001の認証の使い道があるかもしれません。ISO 9001のシステムモデルの基本は、結局は「決める、実施する、確認する」です。決めた内容が適切なら、やるべきことを実施する仕組みの基盤として



使えます。やるべきことを実施するのは、簡単に見えて実は難しいですから、その意味でISO 9001は有用と言えます。1-4は、要するに実物で確認するようと言っています。正しいはずの仕組み通りに実施して生み出されたものが期待通りかどうか、現物で確認するということです。いわゆる検査がそれに当たるでしょう。品質保証には、こうした全組織を挙げた体系的な活動が必要だということです。普通の組織には、どの部門がいつ何をするか概略フロー図のような感じの「品質保証体系図」があります。通常の工業製品であれば、マーケティング、研究開発、商品企画から、開発・設計、生産準備、購買、生産、販売・サービス、市場評価などに至る一貫したシステムの大要を図示したものがあろうと思います。この図には、各ステップで実施すべき業務を各部門に割り振ったフロー図として示されるのが普通です。関連規定や主要な標準の種類を示してあるものも多く、提供する製品・サービスが組織的にどのように品質保証されるのか、その全貌を可視化するものとして有効だと思います。

全国的な大雨で各地に被害が出ていますが、皆様方は大丈夫でしたでしょうか。被害にあわれた方々にお見舞い申し上げます。

いよいよすべての認証企業の皆さんは、QMSもEMSも2015年版で運用されておられることと思います。事業活動との乖離をなくし、しっかりと統合したシステムを作り、本来の意味でのISO活動を期待します。  
藤村久男