

CSR情報通信 第9号

2015年 6月
AGCコーテック株式会社
技術本部 CSR室
TEL:03-5217-5104

今回は、**品質マネジメントの8原則**について、おさらいします。

ISO9000シリーズ規格は、「**品質マネジメントの8原則**」を基本的な考え方とし、それに基づき作成されています。

※ちなみに2015年に規格の改訂が予定されており、「プロセスアプローチ」と「マネジメントへのシステムアプローチ」は統合されて「プロセスアプローチ」のみとなり、7原則に変更となります。

以下に「**品質マネジメントの8原則**」を紹介します。

<品質マネジメントの8原則>

① お客様(顧客)重視

組織はその顧客に依存しており、そのために、現在及び将来の**顧客ニーズを理解し、顧客要求事項を満たし、顧客の期待を超えるように努力すべきである。**

↓

お客様の**信頼**を得る。(CS)

AGCグループCSガイドライン

AGCグループでは、「CSの視点を日々の仕事に入れ込む」の取り組みを「AGCグループCSガイドライン」に定め、社内外に明言しています。その中で、グループビジョン「Look Beyond」にある「私たちの価値観」の一つである「イノベーション&オペレーショナル・エクセレンス[革新と卓越]」を追求し、お客様に心から満足していただける製品・サービスの提供を、約束しています。また、**全ての従業員は「CSの視点を日々の仕事に入れ込む」ことを理解し実践すること、**としています。

② リーダーシップ

リーダーは、**組織の目的及び方向を一致させる。**

リーダーは、人々が組織の目標を達成することに**十分に参画できる内部環境を創出し、維持すべきである。**

↓

仕事の**目的、意義**の明確化と共有化。(責任と権限)

③ 人々の参画

すべての階層の人々は組織にとって根本的要素であり、その全面的な参画によって、組織の便益のためにその能力を活用することが可能となる。

↓

全員参加。

④ プロセスアプローチ

活動及び関連する資源(人、物、金)が一つのプロセスとして運営管理されるとき、望まれる結果がより効率よく達成される。

↓

「仕事」を「プロセス」として考える = プロセス指向。

⑤ マネジメントへのシステムアプローチ

相互に関連するプロセスを一つのシステムとして、明確にし、理解し、運営管理することが組織の目標を効果的で効率よく達成することに寄与する。

↓

関連プロセスをシステム(総体)として捉え、全体最適を図る。プロセスフローの活用。

→ ④、⑤のまとめ

JIS Q 9001の「4. 品質マネジメントシステム 4.1 一般要求事項」には、要約すると以下のことが書かれています。

4.1 一般要求事項

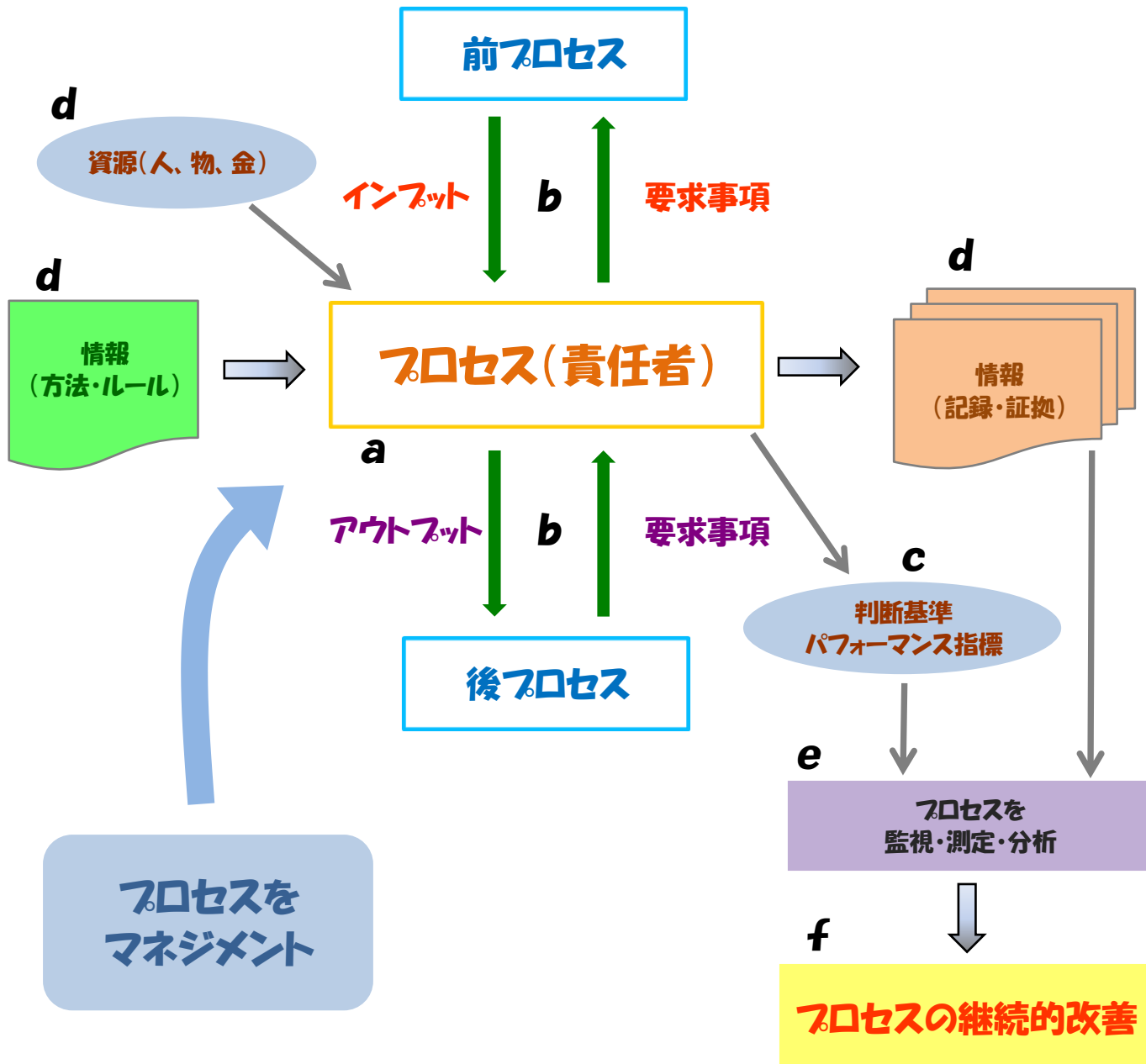
QMSの有効性(と効率)を継続的に改善する

- a) プロセスを明確にする
- b) プロセスの相互関係を明確にする
- c) プロセスの判断基準・方法を明確にする
- d) プロセスに必要な資源・情報を利用できるようにする
- e) プロセスを監視、測定、分析する
- f) プロセスを継続的に改善する

プロセスを規格要求事項に従って運用管理すること

プロセスを「仕事」と読み替える

図式化すると以下ようになります。



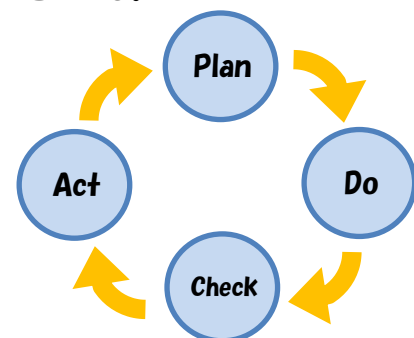
⑥ 継続的改善

組織の総合的パフォーマンスの継続的改善を組織の永遠の目標とすべきである。

↓

PDCA改善サイクルの実行。

- P ... Plan (計画)
- D ... Do (実施・実行)
- C ... Check (確認・点検・評価)
- A ... Act (処置・改善)



⑦ 意思決定への事実に基づくアプローチ

効果的な意思決定は、**データ及び情報の分析**に基いている。

↓

統計的品質管理。**QC7つ道具**の活用。

QC7つ道具

- ①特性要因図 ②チェックシート ③ヒストグラム ④散布図
⑤パレート図 ⑥グラフ・管理図 ⑦層別

⑧ 供給者との互惠関係

組織及びその供給者は相互に依存しており、**両者の互惠関係は両者の価値創造能力を高める。**

↓

ビジネスパートナーと**WIN-WIN**の関係を築く。

WIN-WIN

「自分も勝ち、相手も勝つ」こと。取引などにおいて、
関係する両者ともにメリットのある状態であること。

以上