

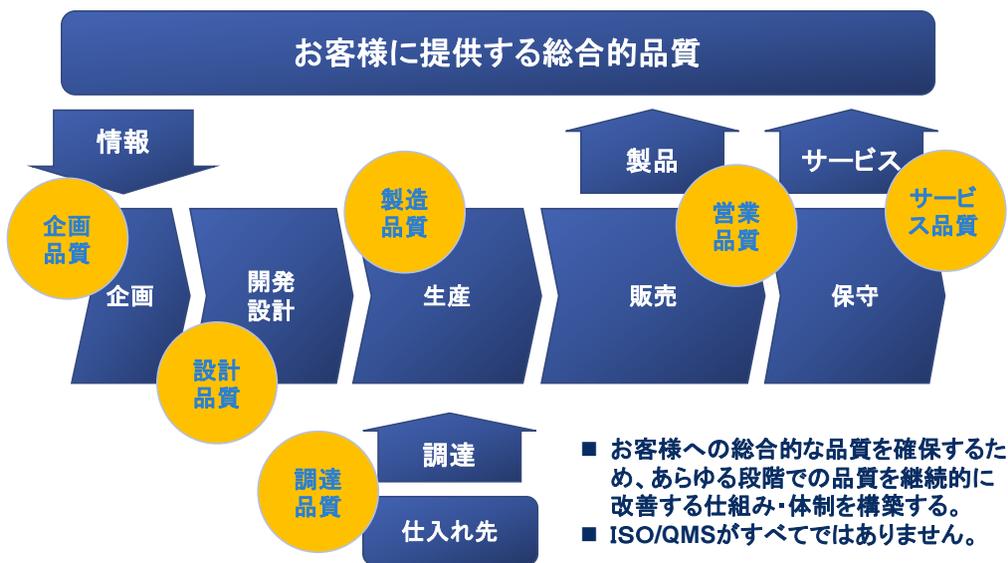
# 品質保証

市場不適合を未然に防止するための仕組みを構築し、発生したトラブルに対しては適確に対応し、真の原因究明・その対策・再発防止、そして歯止めとしっかりした体制を整え対応することが重要です。

@bridge consulting

@bridge consulting

## 品質保証体制



@bridge consulting



## あらゆる段階での品質を確保する

- 企画品質
  - ◆ 製商品を企画する段階で、供給すべき顧客価値としての品質を、開発目標として設定し、文書化し共有する。
- 設計品質
  - ◆ 企画された品質を確保する設計を行うと同時に、設計段階で不適合が作り込まれないように、設計レビューと製品評価の仕組みを構築する。
- 製造品質・調達品質
  - ◆ 品質確保のため工程毎に管理項目を設定し、工程を管理状態に維持する。
  - ◆ 外部調達品については、受入れ検査等の手段で品質を確保するだけでなく、必要に応じてその製造工程に踏み込んだ協力体制を構築する。
- 営業品質
  - ◆ 流通経路やプロモーションでの正確な商品説明、商品選択の支援などは、顧客価値の品質として、品質保証において重要な要素である。
- サービス品質
  - ◆ 顧客接点としてのアフターサービスの重要性は益々大きくなっている。



## 市場不適合・工程内不良の対応

- 市場不適合
  - ◆ 市場不適合の発生から再発防止対策の実施・結果確認まで、一連の処置を記録に残し、確実な対応を実施する。
    - ✓ 不適合受付登録、対応処置
    - ✓ 原因究明、対策、再発防止
  - ◆ 品質の管理項目として、市場返品率、不適合件数(製品別・事業別)や不良損失費用(原価)を管理する。
- 工程内不良
  - ◆ 受入検査、工程内検査、出荷検査等での不良率を記録管理し、不良率の継続的な低減活動を行い、異常値を早期に発見し不良の流出による不適合を防止する。
  - ◆ 手直し後の不良率ではなく、直行率を重視した管理が重要です。
  - ◆ 不良対策については、市場不適合対応と同様に、登録・対応処置・原因究明・対策・再発防止の一連の処置を記録し、確実な対応を実施する。



## 再発防止対策

- 市場不適合・工程内不良の原因究明を行い、真の原因に対してその再発防止対策を行う。
  - ◆ 原因究明には必要に応じて、FTA分析などの手法を用い、いわゆる「何故なぜ分析」により真の原因を究明することが重要。
  - ◆ 不良が作り込まれたのはどこか、設計時点にまでさかのぼる必要もある。
  - ◆ 市場不適合の場合は、発生原因と流出原因双方を分析、究明しなければならない。
  - ◆ 原因は1つとは限らず、複数の場合は、個々の原因にそれぞれの対策と歯止めが必要である。
  - ◆ 対策に長期間を要するものもあるので、その場合は暫定対策と恒久対策をそれぞれ立案実施する必要がある。
- 実施対策と歯止めを記録に残し、蓄積することが重要。
  - ◆ 管理文書として、記録保管する。
  - ◆ 対策は会議の議事録などで終わらせずに、図面や作業標準などの管理文書に落とし込む。

詳細はお問い合わせください。

---

[consulting@hashimukai.com](mailto:consulting@hashimukai.com)