

山田秀著「TQM 品質管理入門」日経文庫、日本経済新聞社 2006 年 1 月 23 日刊を読む

PDCA と継続的改善

- 1 . もっとも重要な顧客満足獲得のためのマネジメント原理は、PDCA のサイクルです。PDCA は計画(Plan)、実施(Do)、チェック(Check)、処置(Act)の頭文字をとったものです。
- 2 . 計画(P)の段階は、「目的・目標を決める」と、「その目的・目標を達成する方法を決める」という 2 つから構成されます。また実施(D)の段階は、「実施のための準備をする」と「計画どおりに実施する」に分かれます。さらにチェック(C)の段階では、実施の結果が事前に決めた目的・目標どおりであったかどうかを評価します。そして処置(A)の段階では、目的・目標と実施の結果の差に応じて処置をします。目的・目標が未達成であった場合には、未達成の理由を調べ、次回以降の実施の仕方を変えたり、目的・目標を再設定したりするなど、未達成の理由に応じて処置をします。
- 3 . たとえば、液晶テレビを生産する工場で、性能をアップさせた新製品の生産開始を考えましょう。
 - (1) まず計画(P)の段階では市場の分析結果や、生産能力などを鑑みて、どのぐらいの数量をいつまでに作るのかという目標を決めます。そして、これらの目標を満たすためには、どのように部品を調達してきて、どのラインでどのように組み立てるのかなどを決定します。
 - (2) 次に実施(D)の段階では、まず生産の準備としてラインで用いるロボットの調整や、従業員の教育などを含めた準備をします。そして計画どおりに生産します。
 - (3) さらにチェック(C)の段階では、目標の数量を、目標とする期限までに生産できたかどうかなどをチェックします。このチェックは、ねらいとする品質・質が達成できたか、数量は十分であったかなど、Q(品質・質: Quality)、C(コスト: Cost)、D(納期、生産量: Delivery)を中心に、さまざまな側面を取り上げます。
 - (4) 処置(A)の段階では、たとえば数量の目標が未達成である場合、目標そのものの立て方が妥当であったか、目標の達成方法が妥当であったか、実施の準備が妥当であったか、実施が妥当であったかなど、なぜ未達成が生じてしまったのかを分析します。そしてその結果に応じた処置をとります。たとえば作業方法に問題があると判明した場合には、作業標準の改定をおこない、問題が再び発生しないようにします。そして改めて、計画(P)の段階から活動を進めます。

P.44 ~ 47

[コメント]

P → D → C → A は TQM ひいては経営品質の基本のキ。サービス産業も TQM を身につけよう

- 2010 年 2 月 21 日 林明夫記 -