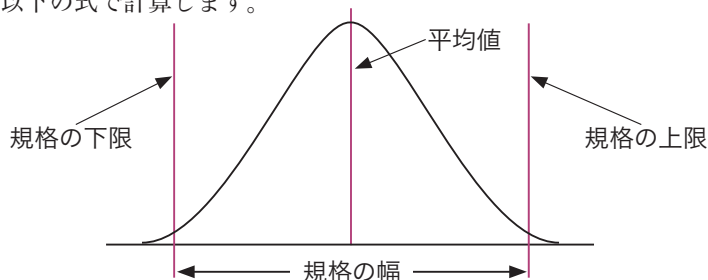


6 工程能力指数

工程能力とは、定められた規格の限度内で、製品を生産できる能力のことです。その評価を行う指標のことを**工程能力指数**といい、一般にCpの記号で表します。これはProcess Capabilityの頭文字を組み合わせたものです。Cpの値は以下の式で計算します。



(1) 両側規格の場合

$$Cp = \frac{\text{規格の上限} - \text{規格の下限}}{6 \times \text{標準偏差}}$$

ここでは、**平均値**を規格の中央にコントロールできないような場合、Cpだけでなく偏りを考慮した**Cpk**を併用します。

Cpkは下記の**片側規格**を用いて、それぞれのCpを求め、小さい値を選択します。

なお、**平均値**に近い方の**規格値**を用いて**片側規格**のCpを求めても同じ値となります。

(2) 片側規格の場合

①**上限の規格の場合** $Cpk = \frac{\text{上限} - \text{平均値}}{3 \times \text{標準偏差}}$

②**下限の規格の場合** $Cpk = \frac{\text{平均値} - \text{下限}}{3 \times \text{標準偏差}}$

[例] 上限規格値52、下限規格値20、平均値50、標準偏差3のとき、①工程能力指数Cpと②偏りを考慮した工程能力指数Cpkを求めよ。

(3)ポアソン分布

ポアソン分布は、まれにしか起こらない現象の出現度数分布にあてはまるといわれています。

母平均 μ が与えられたときに事象が x 回出現する確率を表すポアソン分布の一般式は、次の通りです。

$$P(x) = \frac{\mu^x e^{-\mu}}{x!}$$

※ μ : 母平均 x : 0、1、2、3、… e : 自然対数の底(2.718…)

【例】ドア1枚当たりのキズの数の一定単位中に現れる欠点数の確率がポアソン分布に従うとき、キズの平均=3個である場合に、キズが1つもない確率とキズが1つある確率を求めると(ただし、 $e^{-3}=0.0498$ とする)、キズが1つもない確率は、 $\mu=3$ 、 $x=0$ の場合。よって、

$$\begin{aligned} P(0) &= e^{-3} \\ &= 0.0498 \end{aligned}$$

キズが1つある確率は、 $\mu=3$ 、 $x=1$ の場合。よって、

$$\begin{aligned} P(1) &= 3 \times e^{-3} \\ &= \mathbf{0.1494} \end{aligned}$$

3 期待値／分散の基本性質

期待値／分散の基本性質には、次の4つがあげられます。

- ① 確率変数の各値に定数 a を加えると、その期待値 E は a だけ増すが、分散 V は**変わらない**。

$$E(x+a) = E(x) + a$$

$$V(x+a) = V(x)$$

- ② 確率変数の各値に定数 c を掛けると、その期待値 E は**元の c 倍**となるが、分散は **c^2 倍**となる。

$$E(cx) = c \times E(x)$$

$$V(cx) = c^2 \times V(x)$$

【問6】 100人の点数の平均が60点，標準偏差が10点であった。このとき，次の①と②の答えを下の選択肢からひとつずつ選べ。ただし，点数の分布は正規分布に従っているものとする。

- ①75点以上の人はほぼ何人いるか。
 ②70点未満は何人いるか。

【選択肢】

ア. 7 イ. 8 ウ. 9 エ. 80 オ. 84 カ. 87

正解 ①ア ②オ

【問7】 確率変数 X と Y が正規分布に従うものとする。次の式について，成り立つ場合には○，そうでないものには×を記せ。

確率変数 X と Y が独立の場合

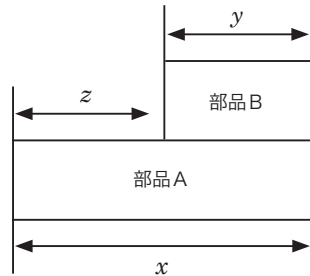
- ① $E(X - Y) = E(X) - E(Y)$
 ② $V(X + Y) = V(X) + V(Y)$

確率変数 X と Y が独立でない場合

- ③ $E(X - Y) = E(X) - E(Y)$
 ④ $V(X + Y) = V(X) + V(Y)$

正解 ①○ ②○ ③○ ④×

【問8】 部品Aと部品Bを組み立てて製品化している。この製品の品質特性は寸法 z である。寸法 x は平均10mm，標準偏差0.3mm，寸法 y は平均3mm，標準偏差0.4mmの互いに独立した正規分布をしているとき，寸法 z の平均値と標準偏差を求めよ。



正解 平均値7，標準偏差0.5

解 説

【問1】それぞれ，巻末の付表から読み取る。

- ①正規分布表(II) Pから K_p を求める表より， $P = 0.025$
 ②正規分布表(II) Pから K_p を求める表より， $K_p = 1.645$
 ③t表より， $t(8, 0.05) = 2.306$ ④t表より， $\alpha = 0.01$

$$\text{合計時間の平均 } E(x+x) = E(x) + E(x) = 50 + 50 = 100$$

$$\text{合計時間の分散 } V(x+x) = V(x) + V(x) = 1 + 1 = 2$$

- ③補助器具を用いると、製品Bの製造時間は0.5倍になるということは、
下図のように部品にあてはめると、部品が $\frac{1}{2}$ になるということなので、

部品B → 部品B

$$\text{変更後の平均} = E\left(\frac{1}{2} \times 20\right) = \frac{1}{2} \times 20 = 10$$

$$\text{変更後の分散} = V\left(\frac{1}{2} \times 4\right) = \frac{1}{4} \times 4 = 1$$

【問6】

- ①75点以上は、標準化すると、 $Z = \frac{75-60}{10} = 1.5$ となる。

$$\text{正規分布表より、} Kp=1.5 \rightarrow P=0.066807$$

よって、100人の約6.7%だから約**6~7**人となるので、正解は**A**。

- ②70点以上の人を求めると、標準化すると、 $Z = \frac{70-60}{10} = 1.0$

$Kp=1.0 \rightarrow P=0.15866$ となり、70点未満の人は、 $1 - 0.15866 = 0.84134$ となる。よって、100人の約84%だから**84**人となるので、正解は**C**となる。

【問7】

2つの確率変数の「差」の期待値は、おのこの確率変数の期待値の「差」に等しくなることから、①=○、③=○となる。

2つの確率変数X、Yに対して、その和の分散は、XとYが独立であるときのみ「分散の加法性」が成り立つ。よって、②=○、④=×となる。

【問8】

$$\text{平均値 } E(z) = E(x) - E(y) = 10 - 3 = 7$$

$$\text{分散 } V(z) = V(x) + V(y)$$

$$= x \text{ の標準偏差}^2 + y \text{ の標準偏差}^2$$

$$= 0.3 \times 0.3 + 0.4 \times 0.4 = 0.25$$

$$\text{標準偏差} = \sqrt{\text{分散}} = 0.5$$

手順5 検定統計値 Z_0 の計算**手順6 判定**

検定統計値 \geq 棄却限界値 対立仮説を採択

検定統計値 $<$ 棄却限界値 帰無仮説を採択

手順7 母不適合品率の推定

点推定 $\hat{P}_A - \hat{P}_B = p_A - p_B$

信頼率95%の区間推定

$$p_A - p_B \pm Z \left(\frac{\alpha}{2} \right) \sqrt{\frac{p_A(1-p_A)}{n_A} + \frac{p_B(1-p_B)}{n_B}}$$

では、例題を解きながら、具体的に検定の手順をみていきましょう。

【例】2つの母不適合品率の違いに関する検定と推定

2つのラインで生産される自動車部品がある。各ラインからそれぞれ500個サンプルを抜き取り検査したところ、Aラインでは10個、Bラインでは15個の不適合品があった。ラインによって母不適合品率に違いがあるかどうか検討せよ。

手順1 仮説の設定

帰無仮説 $H_0: P_A = P_B$

対立仮説 $H_1: P_A \neq P_B$

手順2 有意水準の設定

$\alpha =$ 第1種の誤りを5%とする。

手順3 検定統計量の決定

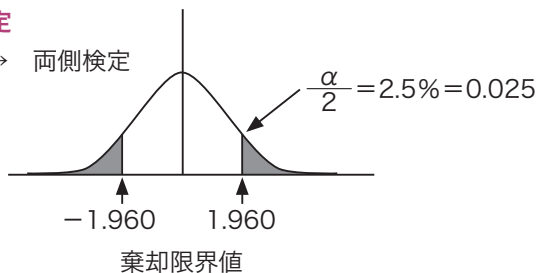
$$\text{検定統計量 } Z = \frac{p_A - p_B}{\sqrt{\bar{p}(1-\bar{p})\left(\frac{1}{n_A} + \frac{1}{n_B}\right)}}$$

とおくと、 Z は標準正規分布をする。

$$p_A = \frac{x_A}{n_A}, \quad p_B = \frac{x_B}{n_B}, \quad \bar{p} = \frac{x_A + x_B}{n_A + n_B}$$

手順4 棄却域の設定

$P_A \neq P_B \rightarrow$ 両側検定



手順5 検定統計値の計算

$$p_A = \frac{10}{500} = 0.02 \quad p_B = \frac{15}{500} = 0.03$$

$$\bar{p} = \frac{x_A + x_B}{n_A + n_B} = \frac{25}{1000} = 0.025$$

$$\begin{aligned} \text{検定統計値 } Z_0 &= \frac{0.02 - 0.03}{\sqrt{0.025(1-0.025) \times (1/500 + 1/500)}} \\ &\doteq -\frac{0.01}{0.00987} \doteq -1.013 \end{aligned}$$

手順6 判定

正規分布表の棄却域の限界値と検定統計値と比較すると、
検定統計値 $Z_0 = -1.013 >$ 棄却限界値 $= -1.960$ となり、**帰無仮説**は棄却されず、よって、この検定結果は有意でなく、母不適合品率に差があるとはいえない。

手順7 母不適合品率の推定

点推定

$$\hat{P}_A - \hat{P}_B = p_A - p_B = 0.02 - 0.03 = -0.01$$

信頼率95%の区間推定

$$\begin{aligned} p_A - p_B \pm Z \left(\frac{\alpha}{2} \right) \sqrt{\frac{p_A(1-p_A)}{n_A} + \frac{p_B(1-p_B)}{n_B}} \\ = -0.01 \pm 1.96 \sqrt{\frac{0.02(1-0.02)}{500} + \frac{0.03(1-0.03)}{500}} \\ \doteq -0.01 \pm 0.0193 \end{aligned}$$

よって、信頼区間は $-0.0293 \sim 0.0093$

$$\begin{aligned}\hat{\lambda} \pm Z \left(\frac{\alpha}{2} \right) \frac{\sqrt{\hat{\lambda}}}{\sqrt{n}} &= 0.80 \pm 1.96 \frac{\sqrt{0.80}}{\sqrt{10}} \\ &\approx 0.80 \pm 0.554\end{aligned}$$

よって、信頼区間は0.246～1.354

4) 2つの母不適合品数の違いに関する検定と推定

2つの母不適合数(λ_A 、 λ_B : 単位当たり欠点数)から、それぞれ n_A 単位、 n_B 単位のサンプルを抜き取り検査したところ、 n_A では不適合数の合計が T_A 、 n_B では不適合数の合計が T_B あった。このときに、2つの母不適合数 λ_A 、 λ_B に違いがあるかどうかを検定する場合、検定の手順は次のようになります。

手順1 仮説の設定

帰無仮説 $H_0: \lambda_A = \lambda_B$ 対立仮説 $H_1: \lambda_A \neq \lambda_B$

手順2 有意水準の設定

α = 第1種の誤りを5%とします。

手順3 検定統計量の決定

$$\hat{\lambda}_A = \frac{T_A}{n_A}, \quad \hat{\lambda}_B = \frac{T_B}{n_B}, \quad \hat{\lambda} = \frac{T_A + T_B}{n_A + n_B} \quad \text{とする。}$$

$$\text{検定統計量 } Z = \frac{\hat{\lambda}_A - \hat{\lambda}_B}{\sqrt{\hat{\lambda} \times \left(\frac{1}{n_A} + \frac{1}{n_B} \right)}}$$

とおくと、 Z は標準正規分布をします。

手順4 棄却域の設定

$\lambda_A \neq \lambda_B$ → 両側検定

手順5 検定統計値 Z_0 の計算

手順6 判定

検定統計値 \geq 棄却限界値 対立仮説を採択
 検定統計値 $<$ 棄却限界値 帰無仮説を採択

手順7 母不適合品数の推定

点推定 $\hat{\lambda}_A - \hat{\lambda}_B$

信頼率95%の区間推定

$$\hat{\lambda}_A - \hat{\lambda}_B \pm Z \left(\frac{\alpha}{2} \right) \sqrt{\frac{\hat{\lambda}_A}{n_A} + \frac{\hat{\lambda}_B}{n_B}}$$

では、例題を解きながら、具体的に検定の手順をみていきましょう。

[例] 2つの母不適合品数の違いに関する検定と推定

ある会社には2つのA工場、B工場がある。A工場では過去1年間で災害が15件、B工場では直近の10か月で24件発生した。工場によって災害発生件数に違いがあるのかどうかを検定する。

手順1 仮説の設定

帰無仮説 $H_0: \lambda_A = \lambda_B$

対立仮説 $H_1: \lambda_A \neq \lambda_B$

λ_A = A工場の1か月当たりの災害件数

λ_B = B工場の1か月当たりの災害件数

手順2 有意水準の設定

α = 第1種の誤りを5%とする。

手順3 検定統計量の決定

$$\hat{\lambda}_A = \frac{T_A}{n_A} = \frac{15}{12} = 1.25, \quad \hat{\lambda}_B = \frac{T_B}{n_B} = \frac{24}{10} = 2.40$$

$$\hat{\lambda} = \frac{T_A + T_B}{n_A + n_B} = \frac{39}{22} \doteq 1.773$$

$$\text{検定統計量 } Z = \frac{\hat{\lambda}_A - \hat{\lambda}_B}{\sqrt{\hat{\lambda} \times \left(\frac{1}{n_A} + \frac{1}{n_B} \right)}}$$

とおくと、Zは標準正規分布をする。

手順4 棄却域の設定

$\lambda_A \neq \lambda_B$ → 両側検定

$\alpha = 0.05$ のとき正規分布表より、棄却限界値 = ± 1.960

(4) 次の にあてはまるものを、選択肢からひとつ選べ。
 検定の判定は 。

【選択肢】

- ア. 有意となったので、回帰に意味がある
 イ. 有意とならなかったため、回帰に意味がない

正解 **ア**

(5) 回帰直線の式を求めよ。

正解 $y = 60 + 7x$

【問3】 回帰に関するデータ構造モデルは、 $y_i = \alpha + \beta x_i + \varepsilon_i$ で表わされる。 α は常数(切片)、 β は母回帰係数を表している。また、残差変量 ε_i は正規母集団 $N(0, \sigma^2)$ に従い、 i が異なれば互いに独立な変量だと仮定する。

10組のサンプルの統計量は、下記の通りである。

$$\bar{x} = 10, S_x = 100, \bar{y} = 60, S_y = 1700, S_{xy} = 400$$

このとき、次の設問(1)~(5)に答えよ。

(1) β の最小二乗法による推定値を b とすると、 b の値を求めよ。

(2) α の最小二乗法による推定値を a とすると、 a の値を求めよ。

(3) 寄与率(決定係数)を求めよ。

(4) 残差平方和 S_E を求めよ。

(5) 残差標準偏差 S_e を求めよ。

正解 (1) **4** (2) **20** (3) **0.94** (4) **100** (5) **3.54**

(3) また、回帰直線 $y = a + b x$ の切片に相当する a は となる。

(4) 回帰直線の寄与率は となる。

(5) 変数 $x = 3$ のとき、 y の点推定は と予想される。

【選択肢】

ア. 0.50 イ. 0.64 ウ. 0.80 エ. 0.82
オ. 0.84 カ. 0.893 キ. 3.24 ク. 3.48

正解 ①カ ②カ ③ウ ④ウ ⑤ク

【問5】 残差の検討に関する次の文章において、空欄①～⑤にあてはまる最も適切な語句を選択肢から選べ。ただし、各選択肢を複数回用いることはない。

回帰分析で得られた回帰式がどの程度の精度かを表す指標として寄与率がある。寄与率(R)は次の式で求められる。

$$R = \frac{\text{①}}{\text{②}}$$

残差に関しては次のことを検討する。「残差のゆがみを調べるために をつくる」「残差の時間的变化にクセがあるかどうかを調べるために プロットをつくる」「残差と説明変数の関係を調べるために をつくる」

【選択肢】

ア. 折れ線グラフ イ. パレート図 ウ. ヒストグラム
エ. 行列 オ. 散布図 カ. 残差による変動
キ. 総変動 ク. 回帰による変動

正解 ①ク ②キ ③ウ ④ア ⑤オ

$$\textcircled{8} : \text{分散比} = \frac{4900}{300} \doteq \mathbf{16.33}$$

$$\textcircled{9} : \text{総平方和} = S_T = \mathbf{7000}$$

①～⑨の数値を表4.7分散分析表にあてはめると、次のようになる。

	平方和	自由度	不偏分散	分散比
回帰	4900	1	4900	16.33
残差	2100	7	300	
計	7000	8		

(2) 帰無仮説 $H_0 : \beta = 0$ 対立仮説 $H_1 : \beta \neq 0$

(3) F表より, $F(1, 7; 0.05) = \mathbf{5.59}$

(4) $F_0 = 16.33 > F(1, 7; 0.05) = \mathbf{5.59}$ となり,

ア. 有意となったので、回帰に意味がある となる。

(5) 回帰式を $y = a + b x$ とすると,

$$\text{回帰係数 } b : b = \frac{S_{xy}}{S_x} = \frac{700}{100} = 7$$

$$\begin{aligned} \text{切片 } a : a &= y \text{ の平均値} - b \times (x \text{ の平均値}) \\ &= 200 - 7 \times 20 = 60 \end{aligned}$$

となり, 回帰式は, $y = \mathbf{60 + 7 x}$ となる。

【問3】

(1) $b = \frac{S_{xy}}{S_x}$ である。よって, $b = \frac{400}{100} = \mathbf{4}$ となる。

(2) $a = y - b \times x$ である。よって, $a = 60 - 4 \times 10 = \mathbf{20}$ となる。

(3) 寄与率 $= 1 - \frac{S_E}{S_T} = \frac{S_R}{S_T} = R^2$ (決定係数)

$$R^2 \text{ (決定係数)} = r^2 \text{ (相関係数)}$$

$$R^2 = \frac{(S_{xy})^2}{S_x \times S_y} = \frac{400 \times 400}{100 \times 1700} \doteq \mathbf{0.94}$$
 となる。

(4) 残差平方和 S_E は,

$$S_E = S_y - \frac{(S_{xy})^2}{S_x} = 1700 - \frac{400 \times 400}{100} = \mathbf{100}$$
 となる。

(5) 残差標準偏差 s_e は

$$s_e = \sqrt{\frac{S_E}{n-2}} \quad \text{である。よって、} s_e = \sqrt{\frac{100}{8}} \doteq 3.54 \quad \text{となる。}$$

【問4】

(1) x と y の相関係数 r の式は、 $r = \frac{S_{xy}}{\sqrt{S_x} \sqrt{S_y}}$

$$S_x = \sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{n} = 197 - \frac{39 \times 39}{9} = 28$$

$$S_y = \sum y^2 - \frac{(\sum y)^2}{n} = 224 - \frac{42 \times 42}{9} = 28$$

$$S_{xy} = \sum x \cdot y - \frac{(\sum x)(\sum y)}{n} = 207 - \frac{39 \times 42}{9} = 25$$

$$r = \frac{25}{\sqrt{28} \sqrt{28}} \doteq 0.893 \quad \text{よって、正解はカ。}$$

(2) $b = \frac{S_{xy}}{S_x} = \frac{25}{28} \doteq 0.893$ よって、正解はカ。

(3) $a = \bar{y} - 0.893 \times \bar{x} = 4.67 - 0.893 \times 4.33 \doteq 0.80$ よって、正解はウ。

(4) 寄与率は相関係数 r の2乗なので、

$$r^2 = \frac{(S_{xy})^2}{S_x \times S_y} = \frac{25 \times 25}{28 \times 28} \doteq 0.80 \quad \text{よって、正解はウ。}$$

(5) $x = 3$ のとき、 $y = 0.80 + 0.893 \times 3 \doteq 3.48$ よって、正解はク。

【問5】

①② 寄与率 = $\frac{\text{ク. 回帰による変動}}{\text{キ. 総変動}}$

③ 残差の **ウ. ヒストグラム** (度数分布図) で、ゆがみなどの有無を確認します。

④ 残差を時系列に並べて打点した **ア. 折れ線グラフ** で、測定の順番による影響を確認します。

⑤ 残差と説明変数 (x) の **オ. 散布図** で、そこに何らかの傾向がないかどうかを確認します。

と各因子のF表から読み取れる棄却限界値を比べます(それぞれの値は次のとおり)。

$$\text{因子AのF表の値} : F(3, 12; 0.05) = 3.49$$

$$\text{因子BのF表の値} : F(2, 12; 0.05) = 3.89$$

$$\text{交互作用のF表の値} : F(6, 12; 0.05) = 3.00$$

今回の場合は、A、B因子、A×B交互作用の分散比の数値 > F表の値なので、「A、Bの水準間、交互作用A×Bに有意な差が見られる」と判定します(有意水準5%)。

(2) 推定

(1)で分散分析を行った結果、因子A、因子B、交互作用A×Bは有意となりましたので、AとBそれぞれ別に、各水準の母平均 μ を信頼度95%で推定します。その手順は次のとおりです。

手順1 最適な組み合わせ条件を選定します。

特性値は大きい方がよいので、 A_3 と B_2 の組み合わせを選びます。

手順2 最適条件での母平均を推定します。

今回は、A×Bが有意なので、最適条件 A_3B_2 において、

①母平均の μ の点推定を、次の式より求めます。

$$\hat{\mu}(A_3B_2) = A_3B_2 \text{の平均値} = \frac{21+22}{2} = 21.5$$

②母平均の μ の区間推定を信頼度95%で推定します。母平均の信頼区間の幅を信頼率95%で次の式より求めます。

$$t(\phi_e, 0.05) \times \sqrt{\frac{V_e}{n_e}}$$

有効反復係数 $n_e = \frac{a b n}{(1 + \phi_A + \phi_B + \phi_{A \times B})}$ ……田口の公式(ただし、 a : A水準数、 b : B水準数、 n : 繰り返し数)

$$\text{計算すると、} n_e = \frac{4 \times 3 \times 2}{12} = 2$$

$$t(12, 0.05) \times \sqrt{\frac{0.63}{2}} \doteq 2.179 \times 0.561 \doteq 1.22$$

よって、最適条件 A_3B_2 での母平均は、 $20.28 < \mu_{A_3B_2} < 22.72$ と区間推定されます(信頼率95%)。

6 調整型抜き取り検査

調整型抜き取り検査とは、過去の検査の品質実績から合理的な検査を行うものです。よい品質のロットであれば、検査を緩和(サンプル数を少なく)したり、逆に悪い品質のロットであれば検査を厳しく(サンプル数を多く)したりして、そこから得られた実績を検査水準にフィードバックする抜き取り検査方式です。

具体的には、その方法は、「JIS Z 9015-1」にて定められています。JIS Z 9015-1とは、ロットごとの検査に対する「AQL指標型抜き取り検査方式」と呼ばれるものです。JIS Z 9015-1では、品質指標としてAQLを使用します。AQLとは、Acceptable Quality Levelの略で、「合格品質水準」を意味します。工程平均として十分だと考えられる**不良率の上限**や、合格することのできる**最低限の品質**を指し、つまり、ロットの品質などに応じて、受け取り側が、検査基準を「**なみ**」「**きつい**」「**ゆるい**」と調整できる抜き取り検査方式です。

例を挙げながら説明します。まず、検査するロットサイズに従って、**付表8**「**サンプル文字**」から、サンプルサイズ文字を探します。たとえばロットサイズが500個であれば、通常検査水準Ⅱの欄を見て、文字がHであることを確認します(一般的用途としては、通常検査水準Ⅱを使用します。下の**表6.1**を参照)。

表6.1 サンプル文字

ロットサイズ	特別検査水準				通常検査水準		
	S - 1	S - 2	S - 3	S - 4	I	II	III
2~8	A	A	A	A	A	A	B
9~15	A	A	A	A	A	B	C
16~25	A	A	B	B	B	C	D
26~50	A	B	B	C	C	D	E
51~90	B	B	C	C	C	E	F
91~150	B	B	C	D	D	F	G
151~280	B	C	D	E	E	G	H
281~500	B	C	D	E	F	H	J
501~1200	C	C	E	F	G	J	K
1201~3200	C	D	E	G	H	K	L
3201~10000	C	D	F	G	J	L	M
10001~35000	C	D	F	H	K	M	N
35001~150000	D	E	G	I	L	N	P
150001~500000	D	E	G	J	M	P	Q
500001以上	D	E	H	K	N	Q	R

※調整型抜き取り検査はレベル表の改訂により、1級の出題範囲となりました。参考のためご覧ください。

Quality Control) = 総合的な品質管理へと発展しました。これまで品質管理に適用されてきた科学的な考え方、手法、方法論は、製造や品質管理以外の分野においても有効で普遍的なものが多かったため、あらゆる部門にまで、その活動が伝わっていきました。

現在では、その活動の広さから「マネジメント」という普遍的に使える表現に改められ、TQMとして進展してきています。

(3) 品質マネジメントシステム

組織のパフォーマンス改善に向けて導くために、トップマネジメントが用いることのできる、「7つの品質マネジメントの原則」が、ISO 9000 : 2015 (JIS Q 9000 : 2015) で明確にされています。

その7項目(a～g)の要旨を以下に示します。

a) 顧客重視

組織は、その顧客に**依存**しているので、現在および将来の顧客ニーズを**理解**して、顧客要求事項を**満たす**ことはもちろん、さらに顧客の期待を**超える**ような製品、サービスを提供するように努力をしなければならない、というもの

b) リーダーシップ

リーダーは、組織の**目的**と**方向**の調和を図らねばならない。リーダーは、人々が組織の目標を達成することに十分参画できる**内部環境**を創り出し、維持しなければならない、というもの

c) 人々の積極的参加

組織内のすべての階層の人々を尊重し、**各人の貢献**の重要性を理解してもらうべくコミュニケーションを図り、貢献を認め、力量を向上させて、**積極的な参加**を促進することが、組織の実現能力強化のために必要である、というもの

d) プロセスアプローチ

活動および関連する経営資源と業務がひとつの**プロセス**として**管理**された場合には、**望ましい結果**が効果的に達成される、というもの

4 品質保証

(1) 品質保証の進展

1950年頃に品質保証の定義が定められましたが、その後、品質保証活動はますます活発となり、1970年頃から問題となっていた製造者への**PL(製造物責任)**について、**製造物責任法**が公布されました。

PL(Product Liability: 製造物責任)とは、ある製品の瑕疵が原因で生じた人的・物理的被害に対し、製造者が**無過失責任**として負うべき賠償責任のことをいいます。また、製造物責任問題発生予防に向けた活動を**PLP(Product Liability Prevention: 製造物責任予防)**といい、**PLP**には、未然に防止する活動としての**PS(製品安全)**と製品事故発生による損害を最小限にとどめるための**PLD(製造物責任防衛)**の2つがあります。

(2) 品質保証体系

品質保証体系とは、ユーザーが満足する品質を達成するために必要なプログラムを**全社的な見地から体系化**したもので、これを図示したものを品質保証体系図(本書では省略)といいます。

縦軸には製品の開発から販売・アフターサービスまでの**開発ステップ**を、横軸には**社内の各組織および顧客**を配置した図で、図中に行うべき業務がフローチャートで示してあります。さらに、フィードバック経路を入れることが一般的です。

製品企画および設計・開発のステップでは、設計・開発担当部門が品質表を作成し、新製品に対するユーザーの要求品質と品質特性との関連を明確にすることがポイントとなります。

設計にインプットすべき要求品質や設計仕様などの要求事項が設計のアウトプットにもれなく織り込まれ、品質目標を達成できるかどうかについて審査することを「**設計審査(DR: デザインレビュー)**」といいます。

生産準備段階では、品質特性を工程で作りにくくするために、**QC工程表**が用いられます。**QC工程表**とは、「フローチャート」「工程名」「管理項目」「管理水準」「帳票類」「データの収集」「測定方法」「使用する設備」「異常時の処置方法」など一連の情報をまとめ、工程管理の仕組みを表にしたものです。

【選択肢】

ア. 経営トップ診断 イ. 方針管理 ウ. 統計的手法 エ. クレーム処理

正解 ①エ ②イ ③ウ ④ア

【問3】品質マネジメント7つの原則がISO 9000：2015(JIS Q 9000：2015)で明確にされている。次の説明文①～⑦と最も関連の深い語句を下の選択肢から選べ。ただし、各選択肢を複数回用いることはない。

- ①組織は、その顧客に依存しており、そのために、現在およ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。
- ②リーダーは、組織の目的およ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参画できる内部環境を創り出し、維持すべきである。
- ③組織内のすべての階層の人々を尊重し、各人の貢献を認め、力量を向上させて、積極的な参加を促進することが、組織の実現能力強化のために必要である。
- ④活動および関連する資源がひと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。
- ⑤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。
- ⑥効果的な意思決定は、客観的な事実および情報の分析・評価に基づいている。
- ⑦組織は、組織に密接に関連する利害関係者との関係をマネジメントすると、持続的成功を達成しやすくなる。

d) プロセスアプローチ

活動および関連する経営資源と業務が**ひとつのプロセス**として管理された場合には、望ましい結果が効果的に達成される、というものである。

e) 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。つまり、単に問題点を改善していただくだけではなく、つねに「他によい手段はないか」を探し、改善を続けていくことが重要だ、ということである。

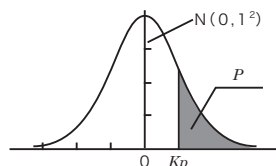
f) 客観的事実に基づく意思決定

効果的な意思決定は、客観的な事実および情報の分析・評価に基づくもので、**勘・経験**を重視するのではなく、客観的事実(データ)を重視する、ということである。

g) 関係性管理

組織は、組織に密接に関連する**利害**関係者との関係をマネジメントすると、持続的**成功**を達成しやすくなる、ということである。

付表 1. 正規分布表

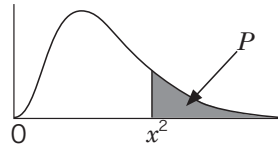


(I) K_p から P を求める表

K_p	0.00	0.01	0.02	0.03	0.04	0.05	0.06
0.0	.50000	.49601	.49202	.48803	.48405	.48006	.47608
0.1	.46017	.45620	.45224	.44828	.44433	.44038	.43644
0.2	.42074	.41683	.41294	.40905	.40517	.40129	.39743
0.3	.38209	.37828	.37448	.37070	.36693	.36317	.35942
0.4	.34458	.34090	.33724	.33360	.32997	.32636	.32276
0.5	.30854	.30503	.30153	.29806	.29460	.29116	.28774
0.6	.27425	.27093	.26763	.26435	.26109	.25785	.25463
0.7	.24296	.23885	.23576	.23270	.22965	.22663	.22363
0.8	.21186	.20997	.20611	.20327	.20045	.19776	.19489
0.9	.18406	.18141	.17879	.17619	.17361	.17106	.16853
1.0	.15866	.15625	.15386	.15151	.14917	.14686	.14457
1.1	.13567	.13350	.13136	.12924	.12714	.12507	.12302
1.2	.11507	.11314	.11123	.10935	.10749	.10565	.10383
1.3	.096800	.095098	.093418	.091759	.090123	.088508	.086915
1.4	.080757	.079270	.077804	.076359	.074934	.073529	.072145
1.5	.066807	.065522	.064255	.063008	.061780	.060571	.059380
1.6	.054799	.053699	.052616	.051551	.050503	.049471	.048457
1.7	.044565	.043633	.042716	.041815	.040930	.040059	.039204
1.8	.035930	.035148	.034380	.033625	.032884	.032157	.031443
1.9	.028717	.028067	.027429	.026803	.026190	.025588	.024998
2.0	.022750	.022216	.021692	.021178	.020675	.020182	.019699
2.1	.017864	.017429	.017003	.016586	.016177	.015778	.015386
2.2	.013903	.013553	.013209	.012874	.012545	.012224	.011911
2.3	.010724	.010444	.010170	.0099031	.0096419	.0093867	.0091375
2.4	.0081975	.0079763	.0077603	.0075494	.0073436	.0071428	.0069469
2.5	.0062097	.0060366	.0058677	.0057031	.0055426	.0053861	.0052336
2.6	.0046621	.0045271	.0043956	.0042692	.0041453	.0040246	.0039070
2.7	.0034670	.0033642	.0032641	.0031667	.0030720	.0029798	.0028901
2.8	.0025551	.0024771	.002412	.0023274	.0022557	.0021860	.0021182
2.9	.0018658	.0018071	.0017502	.0016948	.0016411	.0015889	.0015382
3.0	.0013499	.0013062	.0012639	.0012228	.0011829	.0011442	.0011067

(II) P から K_p を求める表

P	0.001	0.005	0.010	0.025	0.050	0.100	0.200	0.300	0.400
K_p	3.090	2.576	2.326	1.960	1.645	1.282	0.842	0.524	0.253



0.050	0.030	0.025	0.015	0.010	0.000
3.84146	4.70929	5.02389	5.91647	6.63490	7.8794
5.99146	7.01312	7.37776	8.39941	9.21034	10.596
7.81473	8.94729	9.34840	10.4650	11.3449	12.838
9.48773	10.7119	11.1433	12.3391	13.2767	14.860
11.0705	12.3746	12.8325	14.0978	15.0863	16.749
12.5916	13.9676	14.4494	15.7774	16.8119	18.547
14.0671	15.5091	16.0128	17.3984	18.4753	20.277
15.5073	17.0105	17.5345	18.9739	20.0902	21.955
16.9190	18.4796	19.0228	20.5125	21.6660	23.589
18.3070	19.9219	20.4832	22.0206	23.2093	25.188
19.6751	21.3416	21.9200	23.5028	24.7250	26.756
21.0261	22.7418	23.3367	24.9628	26.2170	28.299
22.3620	24.1249	24.7356	26.4034	27.6882	29.819
23.6848	25.4931	26.1189	27.8268	29.1412	31.319
24.9958	26.8479	27.4884	29.2349	30.5779	32.801
26.2962	28.1907	28.8454	30.6292	31.9999	34.267
27.5871	29.5227	30.1910	32.0112	33.4087	35.718
28.8693	30.8447	31.5264	33.3817	34.8053	37.156
30.1435	32.1577	32.8523	34.7420	36.1909	38.582
31.4104	33.4624	34.1696	36.0926	37.5662	39.996
32.6706	34.7593	35.4789	37.4345	38.9322	41.401
33.9244	36.0492	36.7807	38.7681	40.2894	42.795
35.1725	37.3323	38.0756	40.0941	41.6384	44.181
36.4150	38.6093	39.3641	41.4130	42.9798	45.558
37.6525	39.8804	40.6465	42.7252	44.3141	46.927
38.8851	41.1460	41.9232	44.0311	45.6417	48.289
40.1133	42.4066	43.1945	45.3311	46.9629	49.644
41.3371	43.6622	44.4608	46.6256	48.2782	50.993
42.5570	44.9132	45.7223	47.9147	49.5879	52.335
43.7730	46.1599	46.9792	49.1989	50.8922	53.672
49.8018	52.3351	53.2033	55.5526	57.3421	60.274
55.7585	58.4278	59.3417	61.8117	63.6907	66.766
61.6562	64.4535	65.4102	67.9937	69.9568	73.166
67.5048	70.4230	71.4202	74.1111	76.7539	79.490
79.0819	82.2251	83.2977	86.1883	88.3794	91.951
90.5312	93.8813	95.0232	98.0976	100.425	104.21
101.879	105.422	106.629	109.874	112.329	116.32
113.145	116.869	118.136	121.542	124.116	128.29
124.342	128.237	129.561	133.120	135.807	140.16
146.567	150.780	152.211	156.053	158.950	163.64
179.581	184.225	185.800	190.025	193.208	198.36
233.994	239.270	241.058	245.845	249.445	255.26
287.882	293.270	295.689	300.971	304.940	311.34