

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

### 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

### 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

### g)関係性管理

組織は、組織に密接に関連する**利害関係者**(提供者、パートナー、顧客、従業員など)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

## (4)品質マネジメントシステムの要求事項

ISO 9001では、組織が「顧客要求事項および適用される規制要求事項を満たした製品を提供する能力を持つこと」を実証することが必要な場合、ならびに、顧客満足の上を目指さず場合の、要求事項を規定しています。下に要約したものを示します。

### 1)品質マネジメントシステム

一般要求事項と文書化に関する要求事項からなっている

### 2)経営者の責任

経営者のコミットメント、顧客重視、品質方針、計画、責任、権限及びコミュニケーション、マネジメントレビューからなっている

### 3)資源の運用管理

資源の提供、人的資源、インフラストラクチャー、作業環境からなっている

### 4)製品実現

製品実現の計画、顧客関連のプロセス、設計・開発、購買、製造およびサー

【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。



---

**【問11】** 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)～(4)において、空欄①～⑥に入る最も関連の深い語句を下欄の選択肢から選び、解答欄にマークせよ。ただし、各選択肢を複数回用いることはない。

(1)顧客重視

組織は、その顧客に依存しており、そのために、現在および将来の顧客ニーズを理解し、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)人々の積極的参加

組織内のすべてのの人々を尊重し、各人のを認め、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。

(3)改善

組織の総合的の継続的な改善を組織の永遠の目標とすべきである。

(4)関係性管理

組織は、組織に密接に関連する関係者との関係をマネジメントすると、持続的を達成しやすくなる。

**【選択肢】**

ア. パフォーマンス  
エ. 貢献  
キ. 顧客要求事項  
コ. 供給者要求事項

イ. 自ら  
オ. アライアンス  
ク. 絆  
サ. 協力

ウ. 関係  
カ. 階層  
ケ. 成功  
シ. 利害

## 【問11】 10章 1. 品質管理の基本 からの出題

### 【正解】

①キ ②カ ③エ ④ア ⑤シ ⑥ケ

### 【解説】

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で明確にされている。10章と重複するが、確認のため、その7項目の要旨を以下に示しておく。

#### 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、というものである。

#### 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、というものである。

#### 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お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、というものである。

**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。