

Opening Comic

良い商品でお客さまの信頼を!



第1節

どうして品質が大切なのか

品質・納期・価格は一体のものである

メーカーの務めは「お客さまのために良いものをより早くより安くつくる」ことです。せっかく良い品質のものをつくったとしても、納期に間に合わないとか、値段が高すぎるようではお客さまの満足を得ることはできません。あるいは他社に比べてかなり価格の安いものをつくったとしても、すぐに壊れるといった品質面に問題があればやはりお客さまの納得を得ることはできません。

たとえばデジタルカメラを購入しようと思っている人は、「このカメラは3万円なのに良いカメラだ」とか、「5万円もするのに良くないなあ」という言い方をします。つまり値段の割には良いものだとか、値段の割にはあまり良くないという判断をしているわけです。つまり、品質は良いのだが値段が高いというのは、値段の割に品質は良くないということにもなります。

このように私たちが商品を購入する場合には、品質に見合った手頃な値段で、かつ必要なときにいつでも手に入るということが重要になってきます。品質、価格とも満足のいくもので、すぐに関心を持って、1ヵ月先にならないと手に入らないようだと購入意欲は薄れてしまいます。つまり、「品質 (Quality)」「納期 (Delivery)」「価格 (Cost)」という3つの重要な要素をすべて満たすことこそが企業の役割なのです。

品質、納期、価格に関してはそれぞれ品質管理、納期管理、原価管理が行なわれ、あたかもそれぞれ別個に存在しているような印象を受けますが、実際にはすべてが並行して行なわれることが必要であり、どれかが欠けても良いもの、



売れるものをつくることはできません。お客さまが喜んで買う商品というのは品質・納期・価格のバランスがとれている商品であり、この3つのバランスを効率良く運営していくことが企業を発展させる基礎でもあります。

品質を犠牲にしたものづくりはすべてを失わせる

ものづくりは品質・納期・価格のバランスをとることが必要ですが、今の時代「品質と安全はすべてに優先する」と言われるように、中でも品質は絶対に犠牲にしてはならないものです。お客さまが商品に求めているのは安全に使えること、安心して使えることであり、もし安全や安心を脅かすような商品をつくってしまった場合、その企業は長年かけて築いた信頼を失い、存亡の危機に立つことさえあります。

「価格が安いんだから少々ものは悪くてもいいだろう」「納期に間に合わせるためには品質には目をつぶるか」は決して許されません。品質の高さを追求するあまり、価格が高すぎる商品になったり、納期遅れを生じては困りますが、一定水準の品質はきちんと守りながら「良いものをより早くより安くつくる」ことが今日のものづくりには求められています。

3ポイントチェック

- ① 企業にとって品質・納期・価格は三位一体
- ② 品質・納期・価格のバランスが揃って初めてお客さまの満足を得られる
- ③ 品質と安全はすべてに優先する

第2節

お客様のニーズは日々変化する

求められる品質は時代とともに変化する

品質とはお客様が抱えている目的や期待と商品との合致度であり、お客様の期待に応え、満足してもらえる良い品質の商品をつくり、役に立つことが私たちメーカーの使命です。しかし、ここで大切なのは、お客様の要求する内容は時代とともに変化し、要求する質も高度化していくということです。

たとえば、戦後間もない頃の自動車はエンジンもなかなかかからず、坂道の途中で止まってしまったり、高速道路を走るだけの馬力はありませんでした。それでも自動車に乗ることは一種のステータスであり、たとえ運転しにくくとも走るだけで十分だったのです。しかし、今のように自動車が普及し、一家に2台、3台とあるのが珍しくない時代になると、運転が楽であること、燃費が良いことに加え、生活スタイルに合った利便性なども求められます。

さらにこれからの時代は環境にやさしいことも求められ、安全性を追求して交通事故を未然に防ぐ機能も開発されています。このようにひとつの商品にお客様が求めるものは時代とともに変化し、より高度化していきます。にもかかわらず、かつての品質レベルのままものづくりを続けたとしたらどうなるでしょうか。当然、その品質レベルの商品には満足せず、他社のより高い品質レベルの商品を求めるようになります。

このように品質というのは時代とともに変化するものであり、企業は日々変化するお客様のニーズを的確につかみながら、常により高い満足度の得られるものをつくり続けるという責務があるのです。

標準作業のないところに改善はない

良い品質のものを安くつくっていくためのひとつの道具

作業自体がある程度安定していないと標準化は困難

すべてのものづくり方・管理の仕方の基本

標準作業がないと改善結果の判定が困難

標準作業の設定・維持・改定は、現場の監督者の役割

監督者の意思が盛り込まれるので、他社にはみられない特有の標準となる

標準作業が変更されたということは、改善が進められたことを意味する

標準のないところに改善はない

お客様のニーズが日々変化する以上、私たちの仕事の進め方も日々変化するのとは当然のことです。そのために行なうのが「作業の標準化」であり、日々の「改善活動」なのです。

たとえば、ある作業を行なうのにいろいろな方法があったとして、もし各人がバラバラの方法で行なったとしたら、たとえ不良品が見つかったとしても、どの作業のどこに問題があったかを特定することが困難で、品質を維持向上するための作業改善ができなくなります。

一方、作業の進め方をひとつに統一、つまり標準化してあれば、どの作業のどこに不良の発生原因があるかが分かりやすくなり、作業改善が可能になります。標準のないところに改善はありません。お客様の日々変化するニーズに応じていくためには、まず作業の標準化を行ない、次に標準作業を日々改善し書き替えていくことが欠かせないのです。

3ポイントチェック

- ① 求められる品質は時代とともに変化し高度化する
- ② お客様のニーズが変われば仕事の進め方も変わるのとは当然のことである
- ③ 標準を決めて、改善を重ねていく