

■ 自動車工学関連講座（中堅技術者向け Web セミナー） 第2回「品質の基礎と顧客の要求」（会員限定）

次世代自動車センター浜松では、会員企業の皆様から希望の多い中堅社員向け社内教育として、汎用的なテーマを取り上げ、自動車工学関連講座の一環として中堅技術者向け Web セミナーを開催しています。

本年度も、多くの社員の皆さんが自社内で受講できる機会を企業力アップにご活用いただくため、カイゼンベース社を講師に、昨年度から内容も見直し、6回連続の Web セミナーとして順次実施しています。

今回は、その第2回目として「品質の基礎と顧客の要求」を開催しました。

- 日 時：令和6年6月13日（木）13時30分～15時20分
- 場 所：Web形式
- 参加者：71社／347名



品質の基礎と顧客の要求
 第1章：品質とは

品質 = 企業に対する
信用と信頼

過去に培った信用と信頼を守り、発展させていく義務がある！

公益財団法人浜松地域イノベーション推進機構
 2024年度カイゼンベースWEBセミナー
品質の基礎と顧客の要求

カイゼンベース株式会社
 〒105-0001 東京都港区赤坂1-13-2-15
 TEL (オフィス) : 03-6363-5630 FAX : 03-4586-7148

3. 顧客の3つの要求
 お客様の要求

Q：品質 (Quality) 製品やサービス そのもののスペック	P：価格 (Price) 製品やサービスの 価格	D：納期 (Delivery) 製品やサービスの お届け日・納品日
--	--	---

この3つを“総合的な品質”として考え、製品やサービスをお客様へ提供する必要あり！

3. 品質管理活動のポイント

品質管理とは、**ねらいの品質を安定的に実現していくための活動全体のこと**

まずは現状調査
 ギャップ = 問題
 課題設定と実行！

- 現状の姿とあるべき姿・ありたい姿をしっかりと把握！
- 問題の原因や因果関係を解明！
- 真の原因やプロセスに手を打つ！

【参加者の声】

- ・ 価格＝利益＝コストであり、利益を増やすためには、コストを下げ続ける努力をし続けなければならない。そのコストを下げる手段が創意工夫またはカイゼン活動であり、コスト意識を持って仕事に取り組むことが重要であることが理解できた。
- ・ 品質の必要性、品質とコストの両立の大切さなど、普段は考えていなかった品質の根本を知ることができた。QCDの優先順位も紹介いただき、今後の進め方の参考になった。
- ・ 品質管理の基礎部分から、品質管理におけるポイントの解説まで、大変参考になった。また、品質管理活動におけるルールを守らせるための部分は、自分の組織に当てはめて考えることができて良かった。
- ・ 改めてお客様に満足していただくには、品質がとても重要だということを感じた。お客様が何を求めているか、しっかり見極める品質管理が必要ということがわかった。
- ・ 品質とはお客様の「満足度」であり、その満足度とはお客様の品質特性を理解し、会社として改善をして利益を求めることが大切だと思った。
- ・ 講義内にあった“品質＝企業に対する信用と信頼”というところが、品質の重要性についてすべてを物語っていることがよくわかった。そのために必要なポイントをどの様な視点で考えるべきなのかを、改めて学習することができた。
- ・ 品質は顧客が決定すること。顧客にとっての高品質（品質管理：性能、価格、納期）が顧客満足度に直結することが理解できた。社員への教育ポイントの一つとして、本日受講した内容を共有、教育していきたい。
- ・ 品質の重要性を再認識できた。納期には期限と時点があること、不良品と不適合品の違いなども分かりやすく説明いただけ良かった。
- ・ 品質のばらつきには全て原因があり、日々の改善活動でばらつきの原因を見つけ、改善と管理を行うことが重要であることがわかった。
- ・ それぞれの顧客の要求を正しく理解し適切なレベルを維持することは、品質管理で重要なことであると思った。守れるルールを全員で考えて決めて実行する、日常から主体的点検を活用し、不満、不便を発見し、改善する必要があると思った。
- ・ 品質の向上と客先の要求に対する品質とコストの両立、ルールが守れない理由など参考になった。現場のルール作りなどに活かしていきたい。
- ・ 一言に品質といっても顧客によっていい品質の判断は異なるため、それぞれの要望に合った品質を守ることが大切だということがわかった。品質とコスト、納期のバランスを考えて、要求を満たせるように改善を繰り返し、よくしていくことが大切だということがわかった。
- ・ 品質はコストだ、という漠然とした言葉はよく聞くが、今回受講した中で、品質は顧客の要求を明確にしコストを下げる努力が必要であり、必要以上の品質を追い求めていけば、工期も伸び、コストも跳ね上がることになり、顧客にとっても我々生産者にとっても良い結果は求められないということが印象に残った。
- ・ 品質というのは、製品のクオリティのことだと認識していたが、コスト・納期についても含めて品質ということであり、客先が何を求めているかを考えることが重要だと理解できた。
- ・ 仕事をしていく上で品質は絶対。ルールを決め、ルールを守ることによってお客様に迷惑を掛けないよう職場全体でもう一度見直していきたい。守れるルールをみんなで作ることが品質に大きく影響することがわかった。