

付表3 TQMの活動要素

機能区分		活動要素	
1. ビジョンを描き、組織を変革・改善する	1a. ビジョン、価値観を共有する	役員研修等による理念、ビジョンの検討	
		理念、ビジョンの策定	
		理念、ビジョンの徹底	
		理念、ビジョンの見直し	
	1b. 戦略を立案する、変革・改善の目標を設定する	環境分析、事業分析	
		経営トップや戦略委員会等による協議・検討	
		事業戦略の立案	
		中長期経営計画の策定	
		期末の反省	
		マネジメントレビューによる弱点の把握	
		マネジメントプロセス診断等による弱点の把握	
		年度方針の策定と展開	
		計画時におけるトップヒアリング	
		部門ごとによる目標、実施計画の策定	
		プロジェクトチーム等によるテーマ、目標、実施計画の設定	
		自己申告や人事考課制度活用による個人目標へのブレイクダウンと評価	
		テーマ、目標、実施計画の推進部門による確認	
	1c. 変革・改善を推進する	機能別委員会活動	
		部門長、責任者による重点課題への取り組み	
		タスクチームやプロジェクトチームによる活動	
		QCサークル、ワークアウト等の小集団活動(職場の課題解決)	
		現場監督者によるTQM分野別改善活動	
		技術者によるSQC改善活動	
		方針、目標のフォローと進捗管理	
		課題ごとの検討によるフォロー	
		トップ診断、QC診断	
		改善事例発表会等による活性化、水平展開	
		社長賞制度等による表彰	
		推進グループ設置等による活動推進	
		2. 顧客価値を創造する	2a. 顧客情報を収集、解析する
	顧客訪問やアンケート調査による顧客ニーズの収集		
	顧客に関する情報の収集と基盤整備		
	顧客と販売・サービス提供部門とのアライアンス、Customer Relation Management		
エコシステム、投書等の活用			
苦情、要望の収集と分析			
市場、納入先における品質情報の収集と解析			
2b. 価値のある新しい製品・サービスを提供する	開発委員会、製品戦略委員会等の活動		
	次期型製品・サービス研究会による検討		
	新製品・新サービスの開発とその管理		
	ソリューションビジネスの展開		
	既存製品・サービスの新規市場への販売・提供		
	付加価値サービスの提供		
	新製品展示会等の開催		
2c. 提供している製品・サービスに対する顧客の満足度を向上させる	顧客満足/不満足度調査		
	リアルタイムな使用状況の監視、客先巡回サービス		
	委員会、チーム等による顧客満足度向上活動		
	品質保証会議等における市場不具合の検討		
	重要品質問題登録制度の運用		
	顧客応答時間の短縮と管理		
	製品・サービスの質の良さを顧客に伝える活動		
3. 組織のパフォーマンスを改善する	3a. 品質を向上させる(トラブルの未然防止・再発防止を含む)	工程能力調査	
		重点管理制度の運用	
		デザインレビュー、検証・妥当性確認、開発試作・試用	

		初期流動管理制度
		内部監査と巡回パトロールによるルールの徹底
		品質マネジメントシステム認証の取得と継続
		品質保証の仕組みの改善
		品質保証会議等における品質問題の検討
		機能別委員会、チーム等による品質向上活動
		トラブル、不適合、事故等の解析と再発防止
		トラブル、不適合、事故等の予測と水平展開
		失敗事例集、不具合事例データベースの作成と活用
		品質情報検索システムの構築
		設計標準、技術標準、ガイドラインの作成
		リスク分析と危機管理
		PL活動
3b. スピード・生産性を向上させる		総合的なIE活動
		生産現場における生産性向上活動
		コンカレント開発
		顧客との協調開発方式の推進
		設計の標準化、部品登録と再利用制度
		コンピュータ支援開発方式の推進
		組織の簡素化、グループ企業経営(分社化)
		機能別委員会、チーム等によるスピードや生産性の向上活動
		開発、生産、サービス提供フローの見直し
3c. コストを低減する		原価企画、コストテーブルの構築
		原価管理
		機能別委員会、チーム等による原価低減活動
		コスト分析、コスト解析
		重点投資
		使用物品統一、部品登録と再利用制度
		アウトソーシング
		技術移転/海外生産
		国際購買、グローバルな協業開発
		使用設備、使用工場に関するベストミックスの実現とコスト評価
3d. 環境、安全を確保する		安全基準の作成と遵守
		ヒヤリハット活動
		安全情報の共有化(安全情報システムの構築と活用を含む)
		機能別委員会、チーム等による環境、安全面の改善活動
		環境・安全事前評価
		内部環境・安全監査、外部環境・安全監査
		ISO14001の認証取得と継続
4. 組織を最適な方法に従って運営・管理する	4a. 業務をベストプラクティスに従って遂行する	標準化の推進、各種規則・規定・手順の作成と徹底
		プロセスの可視化(中間成果物の可視化)
		目で見る管理、ビジュアル化管理
		日常管理(管理項目・管理水準の設定、異常の検出と再発防止)
		プロジェクトの計画・管理
		定期的報告会の開催
	4b. 業務を継続的・安定的に遂行する	作業管理、作業教育、ヒューマンファクターズ教育、設計/製造標準化
		設備・ファシリティの管理、予防保全活動、保全指標の管理、TPM活動
		検査管理(購入検査を含む)、事前評価に基づく検査の調整
		計測管理、計測器管理
		調達管理、アウトソーシング管理、サプライチェーンマネジメント
		企業分担とベストミックス、
		調達先の二者監査
		資材管理、成果物管理
		構成・変更管理
		要件管理
	4c. 業務における問題を発見する	自主監査
		内部品質監査、内部環境監査
		外部品質監査、各国の法的監査
		専門家、専門スタッフによる診断

		総責任者による診断
		品質情報の収集
		品質診断、レビューによる把握・評価
		不具合兆候精査活動
		品質不具合発見者表彰制度
5. 組織の経営基盤を確立する	5a. 組織としての技術力・コアコンピタンスを高める	開発委員会による活動
		強み弱み分析
		コアコンピタンス分析
		開発アイテム評価制度の運用
		研究開発管理(テーマ管理, ネット技術の抽出・解決、コア技術の確立等)
		共同研究の推進
		情報技術等を活用した技術開発システムの構築・活用
		技術情報検索システムの構築・活用
		組織のノウハウの形式知化活動
		継続教育と有能な人材の中途採用、研究者・技術者の育成等
		技術力向上委員会による活動推進
		新技術の導入とその管理
		5b. 人材を育成・活性化する
	長期的人材育成計画の策定と継続的教育	
	教育訓練規定の策定	
	階層別教育制度	
	分野別教育・訓練(固有技術・技能教育を含む)	
	工業技術短期大学校等による専門教育・研修	
	データ測定・分析の知識・技術の育成と活用	
	QC的問題解決の実践教育	
	QCサークル活動を通じた現場のOJT教育	
	新配属者に対するOJT	
	品質責任者、内部品質監査員の教育	
	国際人材育成教育、海外派遣	
	品質意識の啓蒙・普及	
	自己啓発の推進、各種資格取得の推進	
	職場ローテーションの活用	
	外部の研究会・発表会への参加	
	提案制度	
	人材評価制度、能力・スキル情報管理、	
	技能認定制度、資格認定	
	成果の評価	
	表彰制度	
従業員満足度の評価と改善		
5c. 情報基盤を整備する	IT推進委員会等による活動推進	
	IT部門充実	
	情報化ニーズの把握	
	情報化戦略の立案、業務のIT化計画の立案	
	ITに基づくビジネス・プロセスの改善と改革	
	ITインフラ整備、ITシステムの導入・活用	
	Personal Computing Systemの浸透	
	データベースの構築	
	ドキュメントの電子化	
	記録、業務の標準化	
	情報技術の教育・普及、情報リテラシー教育	