

付表2 TQMの原理

原則	解説
マーケットイン	市場(または顧客)の中に入って、市場のニーズやウオンツを把握し、これらを満たす製品を開発・製造していく考え方。会社の都合を第一に考えるのではなく、顧客第一の考え方で活動を進めていくこと。この反対の意味で用いられるのがプロダクト・アウトである。
後工程はお客様	品質を実現するために必要となる組織内部における行動指針の一つ。それぞれの工程が、後工程をお客様のように考えて、担当業務のできばえについて、後工程に保証していくという考え方。具体的には、1)自分の工程の悪さ加減(=後工程に与える迷惑)を明らかにし、2)その悪さ加減の原因の追及を行い、3)悪さ加減の低減をはかる。
品質第一	本当によい品質のものができれば、手直しやスクラップは激減し、原価低減や能率向上に結びつく。また、信用が増し、売上げの増大につながる。売上増大より、原価低減より、能率向上よりも、品質を第一に取り上げ、品質の向上を優先させていくという考え方。
プロセス管理	よいプロセスが形成されていないと、よい結果を継続的に得るのは難しい。結果のみをおうのではなく、プロセス(仕事のしくみ・やり方)に着目し、これを管理し、向上させるという考え方。
PDCAのサイクル	管理にあたっては、まず計画を立て、それに従って実施し、その結果を確認し、必要に応じてその行動を修正する処置を取ることが受容となる。このサイクルを確実にかつ継続的にまわすことによって、プロセス・仕組みレベルアップをはかるという考え方。
再発防止	問題が発生したときに、プロセスや仕事のしくみにおける原因を調査して取り除き、今後2度と同じ原因で問題が起きないように対策するという考え方。再発防止対策は、トラブルを発生させた製品、工程、業務に対する恒久的な対策だけでなく、仕事のしくみややり方など、システムに対する対策(根本原因の除去)まで行うことが必要である。
未然防止	トラブルが発生してから対策を考えるよりも、初めからトラブルの発生を予防する方が経済的である。実施にともなって発生すると考えられる問題を予め計画段階であらひだし、それに対する修正や対策を講じておくという考え方。
潜在トラブルの顕在化	一般に品質管理の推進が不十分な職場では、品質クレーム、トラブル、不良等のデータが取られていても、そのデータの示す範囲は氷山の一角にすぎないことが多い。品質管理の導入時において、まず手がけるべきことは、報告されていない、表面化していないクレーム、トラブル、不良の顕在化であるという考え方。
源流管理	顧客に喜ばれる製品やサービスの品質を明らかにして、仕事のしくみの源流(上流)、または担当業務における源流(目的)にさかのぼって、品質やサービスの機能や原因を掘り下げ、管理していくという考え方。
標準化	多人数で構成する集団で行動する場合、各人が勝手に行動すると結果のばらつきが大きくなり、効率もよくない。もっとも優れた方法を標準として定め、これに則って行動すれば効果が大きい。物やしごとのやり方について標準を決め、活用するという考え方。
QCD(結果)に基づく管理	どのようなプロセス・仕事のしくみがよいかはそれだけを取り上げて議論しても判断できない。プロセスや仕組みのねらい・結果(品質Q、コストC、納期D等)に着目し、それに基づいてプロセス・仕組みを議論することが重要であるという考え方。
重点志向	職場には、たくさん問題があり、仕事の結果をばらつかせている原因は無数にある。しかし、限られた費用、期間、人員のもとで、すべての問題を取り上げ、すべての原因に対策をとることは経済的でない。結果に大きな影響を与えているものをつかまえて取り組むことが必要である。改善効果の大きい重点問題に着目するという考え方。
事実に基づく管理	経験や勘にのみたよるのでなく、データや事実に基づいて管理するという考え方。事実を正しくつかみ、正しく判断するためには、3現主義やQC手法は欠くことのできないものである。
人間性尊重	人間らしさを尊び、重んじ、人間として特性を十分に発揮できるようにしようという考え方。人間の持つ感情を大切に、英知、創造力、企画力、判断力、行動力、指導力などの能力をフルに発揮できるようにしようという考え方。
全員参加	トップから部長、課長、係長、主任、組長、班長、社員までの各階層が、企画部、設計部、技術部、製造部、購買部、営業部から総務部までの全部門が、全員参加して品質管理を行うことが必要であるという考え方。
教育・訓練の重視	「QCは教育にはじまって教育におわる」と言われるように、品質管理の導入・推進にあたっては教育が重要である。企業の発展を支えるためには、業務遂行に必要な知識・技能およびモラルの向上を目指して、社員ひとりひとりの能力や資質を把握し、長期的な視野に立って人材の開発・育成をはかることが重要であるという考え方。