

クオリティはどのように顧客価値を創造するのか?

WQDに参画しよう quality.org/wqd20

WORLD QUALITY DAY 2020

CQI | IRCA



検査の時代 - 不具合は工場内で見つけて、使用する時点での不良を防ぐ。



設計による品質 - 製品設計時に品質を計画する。プロセスで顧客主導の特性を盛り込む。



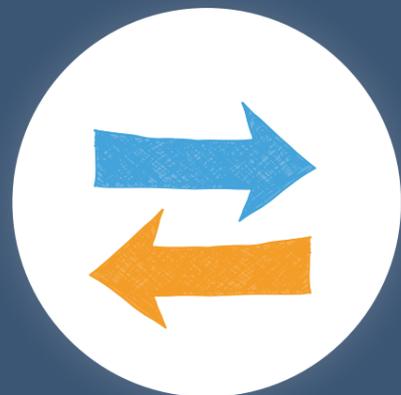
欠陥ゼロ - 「最初から適正」とは、製品やプロセスに許容されるエラーの数はゼロということの意味する。



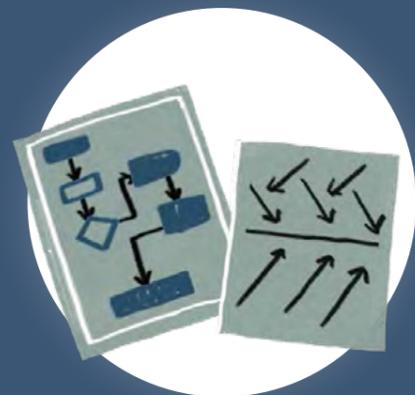
TQM (総合的品質マネジメント) - すべての機能、部門及びプロセスにおけるパフォーマンスの向上。



シックスシグマ - プロセスを改善して、仕様内で生産性を上げ、欠陥を排除し、バラつきを減らす。



変革管理
Change management - 新入社員からトップマネジメントまで、全社員のコラボレーション。



アジャイルマニフェスト - プロセスよりも人、文書よりも作業ソリューション、計画よりも適応性、契約よりもコラボレーション。



力量のフレームワーク - 高品質の製品とサービスを持続的に提供するためには、効果的なガバナンスと保証のシステム、そして継続的改善の文化へのコミットメントが必要。



顧客をク品質の重要なステークホルダーとして認識する - 品質マネジメントシステムの設計と展開の基礎となる利害関係者への配慮。



組織的なクオリティ文化の発展 - クオリティは文化と戦略の中核であり、顧客価値はビジネス目標を達成するための中心である。