

「設計力®」とはやりきる力 ～品質を考える～ 佐瀬 昭

技術経営・余話

一般に、「品質」という言葉は高精度や高信頼性と同等に生産物の良さという狭義の意味で使われることが多い。しかし、「品質」は顧客の要求と提供する商品・サービスの価値の一致度を示すもので、業務全般に適用できる概念である。したがって「品質」を業務の中心に据えることで、顧客の獲得と維持、担当者のモラルアップ、組織の活性化、生産プロセス、そして必要な資金に関して網羅的に管理するための企業文化を創造することができる。

品質は企画・設計段階で決定するといわれており、次のような各種の設計手法が提唱されている。

- ・企画段階で、主たる顧客を明確化する顧客価値連鎖分析（CVCA）。上位の目的と顧客の声（VOC）を推測するバリューグラフ。

この時、狩野モデルにより、魅力品質・当り前品質などに分類すると、（VOC）の優先度の根拠となる。

- ・構想段階で、抽象的な（VOC）と具体的な仕様項目の関連を整理する品質機能展開（QFD）。

- ・製品実現の段階では安定性の高い設計が可能になる品質工学手法（クガチメソッド）。

他にも多くの有用な手法が提唱されているが、これらは関係者が十分に情報を収集して熟慮していることが前提であり、単に手順を追ってゆけば良い解が得られるというものではない。

企業の将来に向けて、新分野に取り組む企業が増えている。しかし、新規市場は、従来と異なり、その環境をよく理解して適切な手法で取り組む必要がある。

私は先に述べた品質の考え方をベースとして広く情報を収集して提供し、企業の取り組みで成果を出すお手伝いをしたいと考えている。

