

資料 品質管理【JIS規格準拠】はじめの一步

= 第 5 回 新 QC 七つ道具 - 1 =

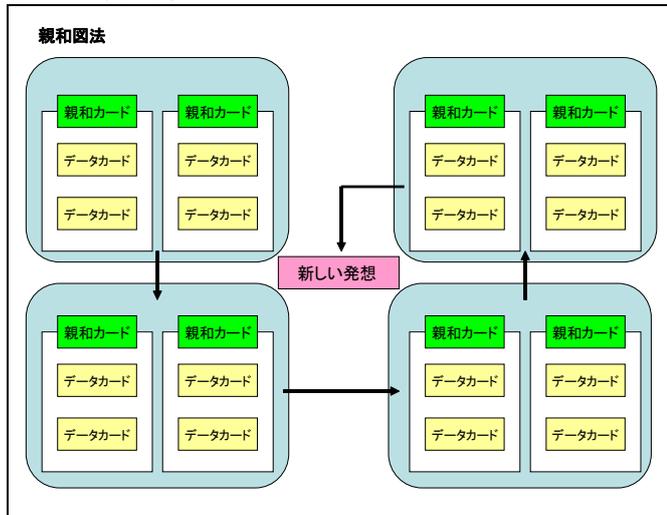
すでに品質保証は医療界よりも他の製造業、サービス業においてはなくてはならない生き残り策として取り組まれています。そこでは、TQC(Total Quality Control)活動やカイゼン(KAIZEN)運動など日本が世界をリードする活動にはじまって、最前線においては ERP(Enterprise Resource Planning)や CRM(Customer Relationship Management)と呼ばれるようなネットワークを駆使した経営と品質の管理手法が取り入れられています。これは、個人が持つ暗黙の知を誰にでも利用できる形式の知へ表出するというナレッジマネジメント(Knowledge Management)を応用した管理手法であると考えてもよいかもしれません。今回からは、言語データの整理法について見て行きます。

新QC七つ道具とは？

管理者・スタッフの TQC (Total Quality Control ; 総合的 QC/全社的品質管理)のために用いられる、言語データの品質管理手法のことです。QC7 つ道具と併用されることが多く、近年は TQM(Total Quality Management)と進化してきています。

親和図法とは？

◇バラバラな情報から、問題点を確定させるための手法
 多数の言語データ、例えば、
 「春には花粉症が多い」
 「新測定試薬には特に高い品質が求められる。」
 「インフルエンザが落ち着く傾向にある」
 「今期のクレームは少なかった」
 「今後は高齢者のニーズが大きい」
 「5月は健康診断ラッシュだ」
 など・・・思いつくデータを並べて、親和傾向のある言語データ・・・つまりは似たような分類ができるデータをグループにし、共通な事項や新しい発想を考える手法です。さらに、出来上がったグループの中からさらにグループを統合して抽象化を進めて、組織活動や職域活動の本質を見極めていく方法です。
 グループ編成を何度も行い、全体を構造的にわかりやすく図解する。



* 作成手順*

- 1 テーマの決定。
- 2 ブレインストーミングによる言語データの収集。
- 3 言語データを簡潔にまとめてカードに書き込む。
- 4 似ているという親和性のあるカードを寄せる。
- 5 寄せたカードにグループの本質をついた簡潔な表現で表札をつける。

連関図法とは？

◇解くべき問題の原因を探る手法

解くべき問題は定まっているが、発生の要因が複雑で絡みあっているとき。因果関係を明確にして、重要な要因を定めるための手法です。親和図法と併せて用いられることがあります。

問題点から始まって、その問題を引き起こしている原因は何か？(一次原因)を探ります。その前には、考えられる原因を沢山挙げておく訳です。

次に、因果関係を探っていく、相互に関連したり、原因の原因を探ったりして、最終的には、最も影響が大きい要因を決定する手法です。

* 作成手順*

- 1 目的に応じたチームの編成。
- 2 ブレインストーミング等による要因の抽出。
- 3 各項目の因果関係を矢印で結び連関図を作成する。
- 4 図の修正・追加を行う。
- 5 重要事項を絞り込む。
- 6 結論を出し、改善策、対策へ結びつける。

