

品質の課題にどう取り組むか？

財団法人大阪科学技術センター
ATAC 運営副委員長 藪野嘉雄

ATAC の支援先の企業には品質に関連する課題が多くあります。不良が多い、品質が悪い、品質管理を指導して欲しい、品質の担当者を育ててほしい、ISO規格を取得したいなど。製品不良の原因は決して単純なものではなく、多岐、多層に複数の要因が複雑に絡みあっています。設計、製造、購入部品に起因するもののほか市場に出た後の時間経過による変質などがあります。場合によっては企業の経営に影響を及ぼす重大なものもあります。企業にとっては頭の痛い問題です。製品の品質は不良率での管理が一般的ですが、同時に品質ロスコストの面からも確認することが必要です。不良率が小さくても生産量によっては軽視できません。

品質管理の基本は、すなわち「(設計、部品とも)不良は受け取らない、不良は作らない、不良は出荷しない」の“3ない”の実践です。私たち ATAC の多くの支援の体験からつくづく思うのは、製品の品質を確保するためには、正しい材料、部品で正しい治工具、設備で正しい作業方法で、いつも製品が作られることが重要なのです。そして何をにおいても基本は人です。品質管理は人質管理と言われる所以です。

中小企業ではトップから末端の従業員までがいかにして品質をよくするかに日々努力をされていることがよく分かります。

しかし、このような状況の中で近年多くの企業で偽装という行為が行われています。それも有名な大企業がです。それが会社ぐるみと言うか、トップがそれを黙認しているという悪質さです。デミング賞の生みの親、エドワード・デミング博士の言葉「品質は経営トップによって決まる」が、いま企業トップに突きつけられています。

品質の問題にどう対処するかはトップの意志次第であり、日頃から醸成されている企業文化に大きく左右されるのだと思います。

昨年約 37 年間使用された扇風機が経年劣化により

火災が発生し死亡事故になりました。一般にこの類の製品の寿命は 10 年程度なものなので故障もなく 37 年間も稼働したということは、品質の優等生ではないかと思うのですが、残念ながら人命事故を起こしては論外です。メーカーにはライフエンドの安全性を確保する設計が求められます。

このような事故をうけて、消費生活用製品安全法が 2007 年 11 月に改正されました(2009 年施行予定)。1973 年に制定以来 17 回目の改訂であり、商品の進歩、使い方の多様化に応じて、よりキメ細かく、厳しくなっています。今回の改訂では消費者による保守が難しく経年変化による重大事故の危険が大きい製品を「特定保守製品」に指定し、メーカーに設計標準使用期間(耐用年数)や点検期間を表示する義務を課したものです。

製品の安全性では、民生品では何をにおいても安全性が優先である。安全性の評価尺度は社会構造や価値観の変化に応じて大きく変わるので変化を先取りした考え方で商品や機器の設計が必要である。量が質を変える。永い年月の経過で使用量が增大すると、ユーザの使い方も多種多様化し、設計時点に前提とした安全性は確保されなくなる傾向がある。安全性のトレード・オフは絶対あってはならない。コストと便利さと「顧客の安全」を引き換えにしてはならない。安全性は「売り物」ではない。産業人としての義務です。

民生品の安全対策として最も必要なことは、人命を尊重するという人道主義の立場に立った製品開発の基本姿勢です。このような姿勢が、結果的には最も経済的であり、かつ企業の将来的な発展につながるのです。

社会の成熟とともに消費者保護の法整備が進んでいます。にも拘わらず相次ぐ製品・商品の安全に関する問題が続出しています。設計に原因があるのか、品質軽視の姿勢の表れなのか、要因は様々です。反面消費者はより安全・安心そしてより高品質の製品を求めて選択の目は厳しくなっています。