

報道各位

2018年12月11日

株式会社日本能率協会コンサルティング

代表取締役社長 鈴木 亨

日本能率協会コンサルティング (JMAC)
日本の製造業の品質保証の実態を探る！第3回「品質保証実態調査」を発表
1億円当たりのクレーム発生件数は減るも品質保証人材の質・量不足が常態化

株式会社日本能率協会コンサルティング（以下、JMAC／本社：東京都港区・代表取締役社長：鈴木亨）では、日本製造業の品質保証の実態を、第3回『品質保証実態調査』の実施し分析結果をまとめました。本調査は、2009年に第1回、2014年に第2回、今回第3回を実施と、10年以上にわたり「品質保証」についての研究・調査をし、日本の製造業の「品質保証」の実態と経年推移を把握し公表しています。

日本の製造業における品質保証の実態として、品質方針や品質保証体系図等の一部を除いて、ほとんど公開がなされておらず、実態を知ろうにも体系的な情報の入手が困難な状況にあるのが実状です。弊社では、近年の企業を取り巻く変化や潮流へ品質保証がどのように向き合っているのかを明らかにすることを目的に、『品質保証実態調査』を実施しました。

なお、調査にご協力を頂いた企業個別の品質保証実態について調査を行っておりますため、本調査報告は、本報告書は回答・調査のみと限定をしております。したがって、公開・公表は、全体傾向を分析いたしましたサマリー版報告書のみとなりますことを予めご案内申し上げます。

（ただし経年での品質保証に関する推移等の把握をご要望の場合は、第1回・第2回サマリー版報告書のご提供が可能です）

記

【調査概要】		
調査目的	第一部	2017年時点での日本製造業における品質保証実態・課題の把握
	第二部	近年の潮流を踏まえた日本製造業各社の対応状況や課題の把握
調査内容	第一部	「品質保証」に対する投入と結果、その結果を出すための構造調査
	第二部	近年の潮流（先端課題）への対応状況、課題調査
調査対象	一部二部上場企業会社（製造業）を中心に品質保証担当役員、 経営企画部、品質保証部門 責任者 回答率：5.6%、集計母数：280件	
調査方法	郵送および直接回答	

【調査フレーム概要】

第二部 品質保証に関する先端課題

- A. コトづくり(サービス)
- B. 品質データ活用による品質機能の革新性
- C. システム/ネットワーク品質
- D. アウトソース活用
- E. 次世代の品質・品質人材

+

I. 戦略

II. 仕組み・施策

III. 実施・運用

IV. 基盤

第一部 品質保証の基本構造に関する実態

- (1) 品質保証体制(組織)
- (2) 品質保証活動への投資状況
- (3) 品質保証活動への投資結果状況
- (4) 品質保証レベル
- (5) 品質戦略
- (6) リソース配分

- (1) 品質に関する情報の連鎖(つなぎ)
- (2) 外注管理
- (3) 品質管理

- (1) 品質に関する情報の連鎖(つなぎ)
- (2) 外注管理
- (3) 品質管理
- (4) 実行管理

- (1) 品質意識・文化
- (2) 品質関連教育
- (3) 組織知

【調査総括】

■第一部 「品質保証」に対する投入と結果、その結果を出すための構造調査

1. 回答企業の半数以上ではコーポレート品質保証部門を設置
2. 品質保証コスト、特に評価・予防コストの把握が進んできた
3. 品質保証人員は各企業で増加してきているが、業務実態はほとんど変化がなく、検査・クレーム・不良対応が中心
4. 結果としては、1億円当たりクレーム発生件数は若干の良化傾向が見られる
5. 一方で品質保証人材の質・量不足が常態化
6. 品質保証の仕組みは見直しが進まず、実施・運用レベルも上がっていない
7. 教育の整備、運用状況は変わらず、品質の概念・用語理解度などは低下傾向

■第二部 近年の潮流(先端課題)への対応状況、課題調査

1. コトづくり(サービス)の事業展開は半数近くの企業で実施。そのうち大半が有償化している
2. 有償化しているが、サービス品質などの定義は大半で不十分であり、仕組みの整備も同様に大半が進んでいない。
3. コトづくりにおけるクレームは1億円当たり件数で比較するとモノづくりのそれと比較して3倍近く多い
4. 品質保証は企業内だけでなくネットワークで捉えることが当たり前化
5. 人材整備に大きな課題を抱えている

【次世代品質保証に向けた提言】

10年前の品質保証実態調査からも、今回の品質保証実態調査結果からも、このような変化への対応の必要性が感じられます。

この10年で製造業が置かれた環境は大きく変わりました。

代表的なものとして、IoT/AI など汎用性の高い新技術の進歩、従来と異なるアウトソースかつ用やサービス展開も含めたビジネスモデル進化、働き方の変化、企業内人員構成の変化などが挙げられます。社会や顧客の認識にも変化が出てきており、企業の社会に対する責任がより強く求められます。

JMAC 品質保証実態調査委員会では、このような変化への対応として、6つの提言を行います。

- 【提言1】 品質保証部門の枠を超えた品質保証活動へ
- 【提言2】 期待への対応、責任の遂行を保証する
- 【提言3】 構造的変化へ対応する品質保証体系整備が必要
- 【提言4】 新技術の活用（デジタル品質保証）へ
- 【提言5】 新しい品質保証人材づくり
- 【提言6】 新しいものへの対応だけではない品質保証人材育成を

《株式会社日本能率協会コンサルティング 概要》

社名： 株式会社日本能率協会コンサルティング (JMAC)
所在地： 〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 7階
TEL: 03-4531-4300 (代表) FAX: 03-4531-4301 <http://www.jmac.co.jp>
創立： 1980年4月1日 (創業1942年)
資本金： 2億5千万
社員数： 約300名
業務内容： 経営コンサルティング業。戦略、マーケティング&セールス、R&D、生産、サプライチェーン、組織・人事、BPR、ITビジネスなど、クロスファンクショナルなコンサルティングサービスを展開。

■本調査内容に関するお問い合わせ先：

「品質保証実態調査」委員会 浅川セツコ

TEL: 03-4531-4317 FAX: 03-4531-4318 携帯: 080-3418-4136 E-mail: setsuko_asakawa@jmac.co.jp

広報・取材に関するお問合せ先：

ビジネスイノベーション推進本部 広報担当：豊島 涼子

TEL: 03-4531-4307 FAX: 03-4531-4301 携帯: 080-9356-5138 E-mail: ryoko_toyoshima@jmac.co.jp

以上