

**生産管理論B****生産管理論II****Production Control Management B**

NISHIO Atsuto

西尾 篤人

**■授業の目的**

当初、工場などの現場で不良品低減の対策として実施された品質管理は、その効果が認められサービス業や非営利組織などにも積極的に導入されている。特に日本では、QCサークルを中心としたボトムアップの品質管理活動が効果的に機能し、世界的にも高い評価を受けている。講義では、品質の定義、品質のバラツキ、品質の管理方法などを解説すると共に、品質管理活動の近年の世界的な傾向を紹介する。製造業のケースだけでなく、サービス業や非営利組織のケースも紹介する。

**■授業の到達目標**

品質管理の基本を理解し、日々発生している社会事象や経済事象が品質管理のどの理論で説明できるかが理解できる。

**■授業計画**

- 1 **ガイダンス・品質管理とは**  
財およびサービスの品質管理の重要性を紹介すると共に、授業計画、評価方法、受講に当たって心がけて欲しい点などを説明する。
- 2 **品質とは**  
品質の定義、品質管理活動の変遷などを解説する。
- 3 **品質保証・品質管理の効果**  
品質管理活動と品質保証活動の関係、および品質管理活動を実施することにより、企業にどのような効果が期待できるかを解説する。
- 4 **統計的品質管理(SQC) (1)**  
誤差分布、事実発見のための手法であるQC7つ道具などについて解説する。
- 5 **統計的品質管理(SQC) (2)**  
QC7つ道具の1つである管理図について、原理、作成方法、管理図の見方などについて解説する。
- 6 **全社的品質管理(TQM)**  
TQMの考え方、日本的TQCの特徴、アメリカの品質管理活動との比較などについて解説する。
- 7 **QCサークル**  
日本的TQCの特徴の1つであるQCサークル活動について解説する。
- 8 **新QC七つ道具**  
質的データを整理するための手法である新QC7つ道具について解説する。
- 9 **ISO9000**  
品質の国際標準であるISO9000について、考え方の変遷、ISO9000の内容、ISO14000との関係を解説する。
- 10 **PL法・顧客満足**  
品質管理活動のキーワードである顧客満足(CS)について、PL法と関連付けながらを解説する。
- 11 **QCストーリー・方針管理・シクス・シグマ**  
品質管理活動の進め方に関して、QCストーリーおよび方針管理について解説するとともに、新しい管理の方法としてシクス・シグマ品質管理を紹介する。
- 12 **品質賞の変遷**  
代表的な品質賞である、デミング賞、マルコム・ボルドリッジ賞、ヨーロッパ品質賞、日本経営品質賞、日本品質奨励賞、QCサークル経営者賞などを、制定経過を中心に解説する。
- 13 **ケーススタディー (1)**  
製造業の品質管理活動の実施例を紹介する。
- 14 **ケーススタディー (2)**  
サービス業および自治体の品質管理活動の実施例を紹介する。
- 15 **まとめ**  
後期講義のまとめを行う。  
履修者数が少ない場合、期末試験を実施する。

**■授業の方法**

品質の定義、品質管理を実施することによって得られる効果、統計的品質管理、全社的品質管理、QCサークル、QC七つ道具、ISO9000、PL法、顧客満足、QCストーリー、方針管理、シクスシグマ、品質賞の変遷について、その基本を紹介するとともに、実際に実施されている事例を紹介しながら授業を進める。授業計画に沿って、テキスト、PowerPointを利用しながら講義を進める。また、授業開始に当たっては、最近に起きた生産管理関連の経済・社会問題を紹介する。受講者が文系の学生であることを意識しながら講義を進める。

講義中は、携帯やスマートフォンの電源は切って下さい。

**■予習・復習**

予習のために、講義の資料は、<http://www.ner.takushoku-u.ac.jp/anishio/index.html> で公開している。事前に確認してください。PowerPointのスライドの切り替えは可能な限りゆっくり行うつもりであるが、スライド内容はテキストの要約なので、各自事前にテキストを確認し受講して欲しい。

その日の講義内容は、その日のうちに復習して理解しておいてください。わからないことがあれば、次回の講義の際に質問してください。

**■成績評価の方法**

学期試験の結果を中心に評価する。したがって、学期試験を受験していることが単位取得の前提である。

試験問題は、テキストを単に転記するのではなく、現実の経済・社会問題と対応させながら解答する問題になっている。

試験は黒のボールペンか万年筆で解答してもらいます(鉛筆は不可です)。参考資料はテキストおよび自筆ノートです。

**■教科書・参考書**

教科書：西尾篤人著『生産管理論』（創成社）

**■関連する科目**

生産管理論A、経営組織論、経営学総論、経営管理論、経営科学