

目次

序文	3
1. 品質管理と品質保証	3
2. 製品と顧客と品質	5
3. 品質要素と品質特性と品質水準	6
4. プロセス	8
5. システム	9
6. 管理	9
7. 問題解決と課題達成	11
8. 開発管理	13
9. 調達・生産・サービス提供	14
10. 検査・試験	16
11. 顧客関係	17
12. 方針管理	18
13. 日常管理	20
14. 小集団活動と品質管理教育	20
15. 文書と記録	21
16. 診断と監査	22
17. 手法	23
付録A 対応する英語	28
付録B 用語間の関係を表す図	31
付録C J I S又はI S O規格で定義されている用語との相違とその意図	37
索引	45

まえがき

この規格は、(社)日本品質管理学会規格管理規定に基づき、審議委員会の審議を経て、日本品質管理学会が制定した日本品質管理学会規格である。

この規格は、著作権法で保護対象となっている著作物である。

この規格の一部が、特許権、出願公開後の特許出願、実用新案権又は出願公開後の実用新案登録出願に抵触する可能性があることに注意を喚起する。日本品質管理学会は、このような特許権、出願公開後の特許出願、実用新案権及び出願公開後の実用新案登録出願にかかわる確認について、責任はもたない。

品質管理用語

Quality Management Terms

序文

品質管理に関する用語については、品質管理の進化にあわせて多様な提案がなされてきた。本規格は、品質管理のさらなる発展のためには、国際規格に配慮しつつ、品質管理を実践する人々にとって、その文化や風土に適した定義が不可欠であるとの認識に立って、品質管理にかかわる概念を理解する上で重要となる用語を選んで定めたものである。

国際規格（ISO 規格）及び日本工業規格（JIS）などにおいては、規格の要求事項や指針の解釈を明確にするために用語の定義が与えられる。他方、専門分野の将来の発展を考えた場合、用語に含まれる概念を明確にしておくことが大切となる。本規格の作成に際しては、後者の立場に立ち、旧 JIS Z 8101 などの JIS、ISO 9000 などの ISO 規格、多くの辞典・専門書における様々な定義、解釈、主張、要点などを一覧化したうえで、その背後にある概念を抽出した。このため、意図的に JIS・ISO 規格と異なった定義をしている用語もある（付録 C 参照）。また、本規格は、関連する用語を全体として理解できるよう、JIS・ISO 規格の定義をそのまま引用・再掲したものも含んでいる。これらについては、括弧書きでそのことを明記した。

他の日本品質管理学会規格（JSQC 規格）においては、規定している要求事項や指針の解釈を明確にするために用語の定義が別途行われる。このため、本規格の定義と異なった特殊な定義がなされることもある。このような場合、当該規格の解釈については、それぞれの規格で定められた用語の定義が優先する。

本規格では用語をその内容の近さによって 17 区分に分けている。区分 1. は品質管理の基本概念を理解する上で重要な用語である。区分 2. ~ 3. は品質 / 質に関する概念を理解する上で、区分 4. ~ 7. はプロセスおよびその管理に関する概念を理解する上で重要な用語である。区分 8. ~ 11. は品質保証の各プロセスに関する用語を、区分 12. ~ 16. は品質管理の組織的な推進に関する用語をまとめてある。区分 17. は手法に関する用語を扱っている。

各用語の見出しで“ / ”で区切られた用語（ / ）は、同義語を示している。一般的に使われることの多い用語を左側に配置することを原則としている。また、“ , ”で区切られた用語（ , ）は、類語を示している。左側の用語（ ）の意味を JSQC 定義の主文にし、右側の用語（ ）の意味は“注記”に示している。

適用範囲

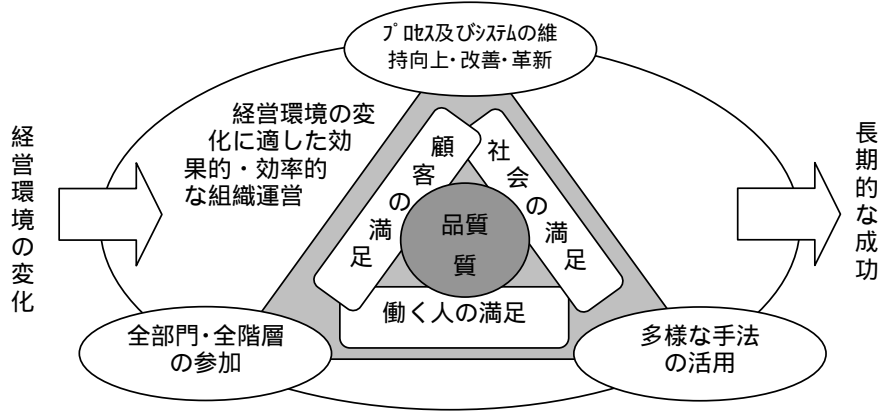
この規格は、品質管理において用いられる主な用語について、(社)日本品質管理学会が推奨する定義を規定する。

1. 品質管理と品質保証

1.1. 総合的品質管理 / 総合的品質マネジメント

品質/質を中核に、**顧客及び社会のニーズを満たす製品・サービスの提供**と、働く人々の満足を通じた組織の長期的な成功を目的とし、**プロセス及びシステムの維持向上、改善及び革新**を全部門・全階層の参加を得て様々な手法を駆使して行うことで、**経営環境の変化に適した効果的かつ効率的な組織運営**を実現する方法。

注記 総合的品質管理に関わる重要な要素の関係を図に表すと次の通りとなる。



1.2. 品質管理 / 品質マネジメント

顧客・社会のニーズを満たす、製品・サービスの品質/質を効果的かつ効率的に達成する活動。

注記 1 品質管理の目的は、明示された又は暗黙のニーズを満たすことである。

注記 2 明示された又は暗黙のニーズは、製品・サービスの安全性、信頼性、操作性、環境保全性、経済性などの多岐にわたる。

注記 3 製品・サービスの品質/質では、使用者、見込み客、ターゲット市場、社会を考慮する。

1.3. 品質保証

顧客・社会のニーズを満たすことを確実にし、確認し、実証するために、組織が行う体系的活動。

注記 1 “確実にする”は、顧客・社会のニーズを把握し、それに合った製品・サービスを企画・設計し、これを提供できるプロセスを確立する活動を指す。

注記 2 “確認する”は、顧客・社会のニーズが満たされているかどうかを継続的に評価・把握し、満たされていない場合には迅速な応急対策及び/又は再発防止対策を取る活動を指す。

注記 3 “実証する”は、どのようなニーズを満たすのかを顧客・社会との約束として明文化し、それが守られていることを証拠で示し、信頼感・安心感を与える活動を指す。

注記 4 目的である、顧客・社会のニーズを満たすことそのものを品質保証という場合がある。

1.4. マーケットイン

顧客・社会のニーズを把握し、これらを満たす製品・サービスを提供していくことを優先するという考え方。

注記 マーケットインと対になる言葉として、プロダクトアウトがある。これは、顧客・社会のニーズを重視せず、提供側の保有技術や都合を優先する考え方である。

1.5. 全員参加

組織の全構成員が、組織における自らの役割を認識し、組織目標の達成のための活動に積極的に参画し、寄与すること。

1.6. 統計的品質管理

統計的手法の活用により製品・サービスの品質/質を維持向上、改善及び革新する活動。

2. 製品と顧客と品質

2.1. 製品/製品・サービス

プロセスの結果であり、組織又は人に提供され価値を生み出すもの。

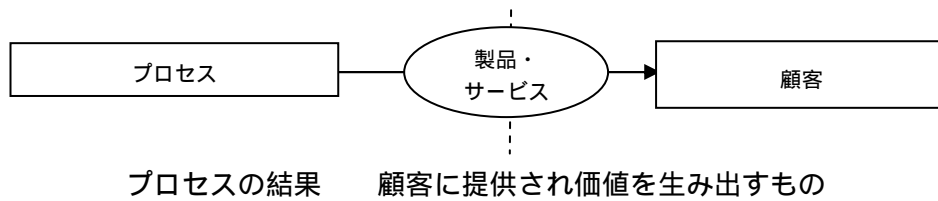
注記1 ハードウェア、素材、ソフトウェア、サービス、エネルギー、情報など、あらゆる形態のものを含む。

注記2 市場において取引の対象となるもののみでなく、組織内で受け渡されるものを含む。

注記3 サービスとは、供給者と顧客（製品・サービスを受け取る組織又は人）との間で、顧客のために行われる活動、及びそれによって顧客にもたらされる便益である。

注記4 サービスが含まれていることを明示的に示したい場合には、製品・サービスと併記する。

注記5 プロセスと製品・サービスと顧客の関係を図に示すと次の通りとなる。

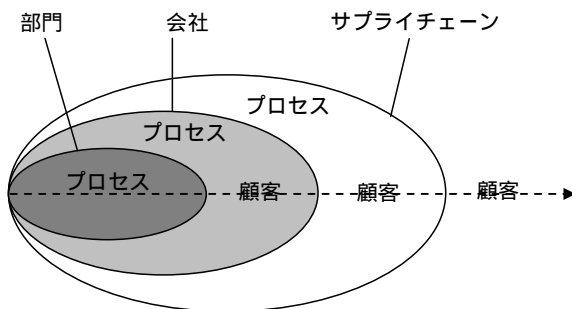


2.2. 顧客

製品・サービスを受け取る組織又は人。

注記1 実際に製品・サービスを購入している人という狭い意味ではなく、潜在的な購入者、ターゲットとしている購入者を含む。

注記2 購入者だけでなく、使用者、利用者及び消費者を含む。外部の組織・人だけでなく、組織内部の部門・人（後工程）を含む。これを図に表すと次の通りとなる。



2.3. 利害関係者

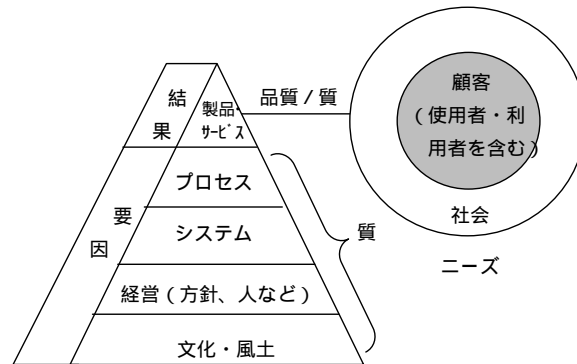
特定の組織又はシステムのパフォーマンスに関心を持つ、もしくはこれらの影響を受ける組織又は人。

2.4. 品質/質

製品・サービス、プロセス、システム、経営、組織風土など、関心の対象となるものが明示された又は暗黙のニーズを満たす程度。

注記1 ニーズには、顧客と社会の両方のニーズが含まれる。

注記2 品質/質の概念を図に表すと、次の通りとなる。



2.5. 顧客満足

顧客の要求事項及び潜在的ニーズが満たされている程度に関する顧客の受けとめ方。

注記1 顧客の苦情は、顧客満足が低いことの一般的な指標であるが、顧客の苦情がないことが必ずしも顧客満足が高いことを意味するわけではない。

注記2 顧客要求事項が顧客と合意され、満たされている場合でも、それが必ずしも顧客満足が高いことを保証するものではない。

3. 品質要素と品質特性と品質水準

3.1. 品質要素/品質項目

品質/質を構成している様々な性質をその内容によって分解し、項目化したもの。

注記 よく用いられる品質要素としては、機能、性能、意匠、感性品質、使用性、互換性、入手性、経済性、信頼性、安全性、環境保全性などがある。

3.2. ディペンダビリティ

製品、設備、部品・材料などが与えられた条件で、与えられた時点又は期間中、要求される機能を正確に早く発揮できる、あるいはそのような状態を維持できる能力。

注記1 ディペンダビリティは品質要素の一つである。

注記2 ディペンダビリティには、性能、信頼性、保全性、耐故障性などが含まれる。

3.3. 安全性

人への危害又は財産の損失の危険性が、許容可能な水準に抑えられている状態。

注記 安全性は品質要素の一つである。

3.4. 互換性

互いに置き換えても、同じ要求事項を満たすことができる能力。

注記 互換性は、品質要素の一つである。

3.5. 社会的品質

製品・サービス又はその提供プロセスが第三者のニーズを満たす程度。

注記1 第三者とは、供給者と顧客以外の不特定多数をさす。

注記2 社会的品質は、品質要素の一つである。

注記3 社会的品質には、環境保全性、倫理性などが含まれる。

3.6. 品質特性

品質要素を客観的に評価するための性質。

注記 性質には、定量的・定性的、連続・非連続なものがある。

3.7. 代用特性

要求される**品質特性**を直接測定することが困難なため、その代用として用いる他の**品質特性**。

3.8. 品質水準

品質/質のよさを表す値又は範囲。

3.9. 魅力的品質

充足されれば満足を与えるが、不充足であっても仕方がないと受け取られる**品質要素**。

3.10. 当り前品質

充足されれば当り前と受け取られるが、不充足であれば不満を引き起こす**品質要素**。

3.11. ねらいの品質/質

顧客・社会のニーズと、それを満たすことを目指して計画した**製品・サービス**の**品質要素**、**品質特性**及び**品質水準**との合致の程度。

注記 設計品質ともいう。

3.12. できばえの品質/質

計画した**製品・サービス**の**品質要素**、**品質特性**及び**品質水準**と、それを満たすことを目指して実現した**製品・サービス**との合致の程度。

注記 製造品質ともいう。

4. プロセス

4.1. プロセス/工程

インプットをアウトプットに変換する，相互に関連する又は相互に作用する一連の活動．

(JIS Q 9000:2006 と同じ)

注記 インプット及びアウトプットには，ハードウェア，ソフトウェア，サービス，情報，エネルギーなどが含まれる．

4.2. プロセスに基づく管理

ねらいとする成果を生み出すための**プロセス**を明確にし，個々の**プロセス**を計画どおり実施する，そのうえで，成果と**プロセス**の関係，**プロセス**間の相互関係を把握し，一連の**プロセス**を**システム**として有効に機能するように維持向上，改善及び革新すること．

4.3. プロセス保証

プロセスのアウトプットが要求される基準を満たすことを確実にする一連の活動．

4.4. 標準

(1) 関係する人々の間で利益又は利便が公正に得られるように統一・単純化を図る目的で定めた取決め．

注記 1 対象としては，物体，性能，能力，配置，状態，動作，手順，方法，手続き，責任，義務，権限，考え方，概念などがある．

注記 2 標準を文書化したものを標準書という．

注記 3 一般に，標準のうち，製品・サービス，プロセスまたはシステムに直接・間接に関する技術的事項について定めた取り決めに規格という．また，主として組織や業務の内容・手順・手続き・方法に関する事項について定めた取り決めに規定という．

(2) **測定**に普遍性を与えるために定めた基準として用いる量の大きさを表す方法又はもの．

注記 例えば，質量の単位の基準となるキログラム原器，温度目盛の基準となる国際実用温度目盛を実現するための温度定点と標準白金抵抗温度計，濃度の基準となる標準物質，硬さ目盛の基準となる標準硬さ試験機と標準圧子，色の官能検査に用いる色見本など．

(旧 JIS Z 8101 に同じ)

4.5. 標準化

効果的かつ効率的な組織運営を目的として，共通に，かつ繰り返して使用するための取り決めに定めて活用する活動．

4.6. 源流管理

製品・サービスを生み出す一連の**プロセス**において，可能な限り上流の**プロセス**を維持向上，改善及び革新することで効果的かつ効率的に**品質保証**を達成する体系的な活動．

5. システム

5.1. システム

ある特定の目的のために、相互に関連する又は相互に作用する個々の要素及び／又は**プロセス**が繋がったもの。

5.2. システムアプローチ

目的を明確にし、その目的に基づいて**システム**を設計する考え方、**手順**及び**手法**の総称。

5.3. 品質マネジメントシステム／品質管理システム

品質に関する**方針**及び**目標**を定め、その**目標**を達成するための相互に関連する又は相互に作用する個々の要素及び／又は**プロセス**が繋がったもの。

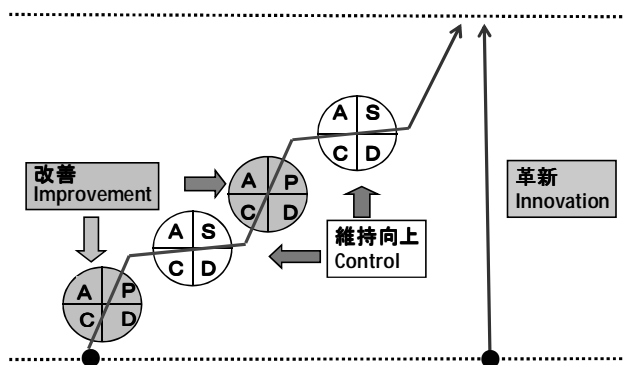
6. 管理

6.1. 管理（広義：マネジメント）、管理（狭義：コントロール）

経営目的に沿って、人、物、金、情報など様々な資源を最適に計画し、運用し、継続的にかつ効率よく目的を達成するためのすべての活動であり、維持向上、改善及び革新を含む。

注記1 管理を狭い意味で使う場合は、維持向上のことをいう。

注記2 維持向上、改善及び革新の関係を図に表すと次の通りとなる。



6.2. 改善／継続的改善

製品・サービス、プロセス、システムなどについて、目標を現状より高い水準に設定して、問題又は課題を特定し、問題解決又は課題達成を繰り返し行う活動。

6.3. PDCA

計画（plan）、実施（do）、点検（check）、処置（act）のサイクルを確実かつ継続的に回すことによって、**プロセス**のレベルアップをはかるという考え方。

注記1 PDCAサイクル、管理のサイクル、管理のサークルともいう。

注記2 PDCAは維持向上、改善及び革新のいずれにも使えるが、維持向上を目的とするPDCAを“SDCA（standardize - do - check - act）”と使い分ける場合が多い。

6.4. 未然防止 / 予防処置

活動・作業の実施にともなって発生すると予想される**問題**を、あらかじめ計画段階で洗い出し、それに対する対策を講じておく活動。

6.5. 再発防止 / 是正処置

検出された**不適合**，又はその他の検出された望ましくない事象について，その**原因**を除去し，同じ**製品・サービス，プロセス，システム**などにおいて，同一**原因**で再び発生させないように対策をとる活動。

注記 “同じ” の定義は，組織・業種によって異なる。

6.6. 応急対策 / 応急処置

原因が不明，あるいは，**原因**は明らかだが，何らかの制約で直接対策がとれない**不適合**，異常，及びその他の望ましくない事象に対して，これらに伴う損失をこれ以上大きくしないためにとる活動。

6.7. 水平展開

組織の内外で最も効果的かつ効率的に機能している**製品・サービス，プロセス，システム**に習うこと。又は，ベストプラクティスに学び，それに独自の工夫を加えて，**製品・サービス，プロセス，システム**を改善する活動。

6.8. 根本原因

製品・サービスの不適合，又はその他の望ましくない事象の**原因**を生み出しているマネジメントシステムの悪さ。

注記 マネジメントシステムの悪さには，決めていない，決めたとおりにやっていない，改善していないが含まれる。

6.9. 潜在不良

起こっていないが起こる可能性がある，又は起こっていてもまだ気がついていない，表面化していない不良のこと。

注記 表面化していないもめごと・故障を潜在トラブルという場合がある。

6.10. プロセス解析 / 工程解析

プロセスの維持向上，改善及び革新に繋げる目的で，**プロセス**における特性と要因との関係を解き明かすこと。

6.11. QCストーリー / 改善の手順

改善を**データ**に基づいて論理的・科学的に進め，効果的かつ効率的に行うための基本的な手順。

注記 1 QCストーリーには，主に問題解決に関するものと課題達成に関するものの2つがある。

注記 2 一般的に使われている，問題解決型QCストーリーは，次の通りである。

ステップ1．テーマの選定

ステップ2．現状の把握と目標の設定

ステップ3．要因の解析

ステップ4．対策の立案

ステップ5．対策の実施

ステップ6．効果の確認

ステップ7．標準化と管理の定着

ステップ8．反省と今後の対応

注記3 一般的に使われている，課題達成型 QC ストーリーは，次の通りである．

ステップ1．テーマの選定

ステップ2．課題の明確化と目標の設定

ステップ3．方策の立案

ステップ4．成功のシナリオ（最適策）の追究

ステップ5．成功のシナリオ（最適策）の実施

ステップ6．効果の確認

ステップ7．標準化と管理の定着

ステップ8．反省と今後の対応

6.12. 自責

問題・課題が自分あるいは自部門が責任・権限を持っている**プロセス**に起因すること．

注記 自責に対比する用語として他責が用いられる．

6.13. 自己実現

自分の中にある可能性を自分で認識し，開発し，発揮していくこと．

6.14. 品質コスト

品質管理活動の実施に伴って発生するコスト（予防コスト，評価コスト）と，これらの活動が不完全であったために被る損失（内部失敗コスト，外部失敗コスト）の総称．

6.15. シックスシグマ

高い**品質／質**の実現を目指して，DMAIC のアプローチと**統計的手法**の活用により，プロジェクト方式で**プロセスの改善**を行う活動．

注記1 DMAICとは，定義（Define），測定（Measure），分析（Analyze），改善（Improve），管理（Control）の頭文字である．

注記2 プロジェクト方式とは，関連する人がチームを編成し，取り組む方式である．

7. 問題解決と課題達成

7.1. 要因

ある現象を引き起こす可能性のあるもの，結果に影響を及ぼすと思われるもの．

7.2. 原因

(1) ある物事を引き起こすもと。

(2) **要因**のうち、ある現象を引き起こしていると特定されたもの。

注記 (2)の定義は、問題解決を実践するうえで有効である。

7.3. 問題

設定してある**目標**と現実との、対策して克服する必要のあるギャップ。

(JIS Q 9024:2003 と同じ)

注記 問題と課題を区別しない場合には、設定しようとしている目標と現状とのギャップを含め問題と呼ぶ場合がある。

7.4. 課題

設定しようとする**目標**と現実との、対策を必要とするギャップ。

(JIS Q 9024:2003 と同じ)

7.5. 問題解決

問題に対して、**原因**を特定し、対策し、確認する一連の活動。

注記 問題と課題を区別せずに、課題達成を含め問題解決と呼ぶことがある。

7.6. 課題達成

新たな**目標**を設定し、その**目標**を達成するための**プロセス**及び/又は**システム**を構築し、**目標**を達成する一連の活動。

7.7. 重点指向

目的・**目標**の達成のために、結果に及ぼす影響を予測・評価し、優先順位の高いものに絞って取り組むこと。

7.8. 事実に基づく管理

経験や勘に頼るのではなく、**データ**に基づいて**P D C A**を回すという考え方。

7.9. 三現主義

現場で、現物を見ながら、現実的に検討を進めることを重視する考え方。

7.10. データ

検討の対象となるものについての情報を得るために、特定の側面に着目して観測または測定して得た特性の値。

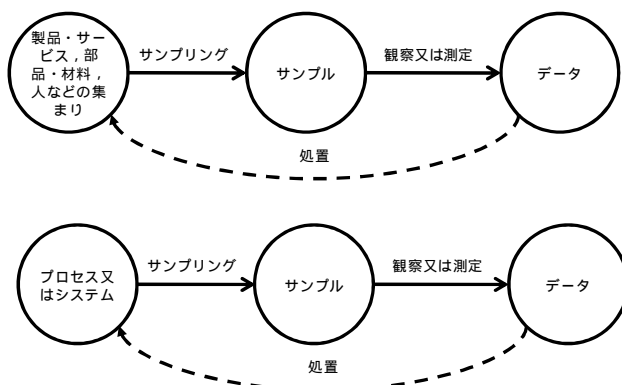
注記1 検討の対象となるものとしては、製品・サービス、部品・材料、人などの集まり、あるいは

プロセスまたはシステムがあり，これらは母集団と呼ばれる．

注記 2 データを得ることを目的に母集団から代表として選んだものは，サンプル又は試料と呼ばれる．

注記 3 データには，数値化されたもののほか，文字，画像なども含まれる．

注記 4 品質管理でよく使われる，母集団，サンプル及びデータの関係を示すと，次の図のようになる．



7.11. ばらつき

観測又は測定の結果がそろっていないこと，又は不ぞろいの程度．

注記 ばらつきの大きさを表すには，分散や標準偏差などを用いる．

8. 開発管理

8.1. 新製品開発管理

新製品・サービスに関わる活動を効果的かつ効率的に行うためのプロセスを定め，実施し，問題があれば改善及び/又は革新して，次の新製品・サービスの開発に活かす一連の活動．

注記 1 新製品開発管理の目的は，顧客・社会のニーズの充足と組織の持っているシーズ（技術など）の活用・革新を同時に達成することである．

注記 2 新製品・サービスに関わる活動には，市場調査，企画，設計，提供プロセスの計画・設計，提供プロセスの実施，初期流動管理，開発後の新製品開発プロセスの見直しなどが含まれる．

8.2. 検証

製品・サービス，プロセス又はシステムが規定要求事項を満たしていることを，客観的証拠によって確認すること．

（JIS Q 9000:2006 と同じ）

8.3. 妥当性確認

意図された用途又は適用において，製品・サービス，プロセス又はシステムがニーズを満たしていることを，客観的証拠によって確認すること．

注記 客観的証拠には，実験，試験，シミュレーションなどの結果が含まれる．

8.4. デザインレビュー

設計活動の適切な段階に必要な知見を持った人々が集まって、そのアウトプットを評価し、改善すべき事項を提案する、及び/又は次の段階への移行の可否を確認する組織的活動

注記1 デザインレビューの対象には、製品・サービスの設計だけでなく、生産・輸送・据付・使用・保全などのプロセスの設計も含まれる。

注記2 アウトプットを評価する際には、アウトプットそのものを確認するだけでなく、設計のプロセスを確認することもある。

8.5. 初期流動管理

新製品・サービスの販売開始後又は新プロセスの導入後の一定期間、収集する品質情報の量・質を上げ、製品・サービスに関する問題を早期に顕在化させ、検出された問題に対する是正処置を迅速に行うための特別な組織的活動。

注記 製品・サービスの有効性の確認は、製品・サービスの所期目標の達成状況を確認することである。

8.6. 変更管理

製品・サービスの仕様、設備、工程、材料・部品、作業者などに関する変更を行う場合、変更に伴う問題を未然に防止するために、変更の明確化、評価、承認、文書化、実行、確認を行い、必要な場合には処置を取る一連の活動。

注記1 変更の明確化とは、変更の対象・内容・範囲・時期などを明らかにし、識別することである。

注記2 変更の評価とは、変更の目的が達成されているか、他に悪い影響を与えないかどうかを確認することである。

8.7. 原価企画

製品・サービスの提供予定価格から利益を引いた目標コストを設定し、製品・サービスの開発段階での取り組みを通してそれを達成する活動。

9. 調達・生産・サービス提供

9.1. 工程能力

プロセスが、要求事項に対してばらつきが小さい製品・サービスを提供することができる程度。

9.2. 直行率

計画した数の製品・サービスを得るためにプロセスに投入されたもののうち、予め定められた以外の作業を受けずに完成した製品・サービスの割合。

注記 直行率は、 $\{1 - (\text{予め定められた以外の作業を行った製品・サービスの数} / \text{計画した製品・サービスの数})\} \times 100 (\%)$ で計算される。

9.3. QC工程図/QC工程表

製品・サービスの生産・提供に関する一連のプロセスを図表に表し、このプロセスの流れにそってプロセスの各段階で、誰が、いつ、どこで、何を、どのように管理したらよいかを一覧にまとめたもの。

9.4. 作業標準

プロセスに必要な一連の活動に関する基準及び/又は手順を定めたもの。

注記 基準にはインプットに関するもの、中間のアウトプットに関するもの、最終アウトプットに関するものがある。

9.5. エラープルーフ/フールプルーフ

ヒューマンエラーを防止する、あるいはそれによって引き起こされる影響を軽減するための製品・サービス又は作業方法に関する工夫。

注記1 ヒューマンエラーとは、人間がその性質上避けることのできない度忘れ、見間違い、勘違いなどである。

注記2 作業方法は、部品・材料、設備・治工具、作業指示書、手順などの要素及びそれらの繋がりを含む。

9.6. 見える化/目で見える管理

問題、課題などを、いろいろな手段を使って明確にし、関係者全員が認識できる状態にすること。

注記 問題を見える化する目的は、“事前に問題を起こさせないようにするため”と“問題が起きたときの解決のため”の二つがある。

9.7. 5S

職場の管理の前提となる整理、整頓、清掃、清潔、しつけ（躰）について、日本語ローマ字表記で頭文字をとったもの。

(JIS Z 8141:2001 と同じ)

9.8. JIT(ジャストインタイム)

必要なものを、必要なときに必要な量だけつくる生産方式

注記1 JITにより、生産現場の“ムダ・ムラ・ムリ”を徹底的になくし、生産効率を向上させることができる。

注記2 トヨタ生産方式全体を意味する場合もある。

9.9. アウトソーシング/外部委託

組織が外部の資源を効果的かつ効率的に活用する目的で業務の一部を外部に委託すること。

9.10. トレーサビリティ

考慮の対象となっているものの記録、識別などによってその源をたどるあるいは適用・所在を明らか

にすることができること。

10. 検査・試験

10.1. 検査

製品・サービスの一つ以上の特性値に対して、**測定**、**試験**、又はゲージ合わせなどを行って、規定要求事項に適合しているかどうかを判定する行為。

注記1 検査には、製品の一つ一つに対して行うものと、いくつかのまとまり(ロット)に対して行うものがある。

注記2 規定要求事項とは、例えば文書等で、明示されている要求事項である。

10.2. 初物検査

生産条件が適切かどうかを判断するために、最初に作った1個又は複数の**製品**が規定要求事項に適合していることを確認する行為。

注記 初回製品検査、初品検査、初回検査などと呼ばれることもある。

10.3. 試験

規定された**手順**に従って、**製品・サービス**、**要員**、**設備**などの特性値を調べること。

10.4. 測定

ある量を、基準として用いる量と比較し、数値又は符号を用いて表すこと。

(JIS Z 8103:2000と同じ)

10.5. 計測マネジメントシステム

特定の目的をもって、物事を量的にとらえ、その結果を活用するための方法・手段を計画し、実施し、必要に応じて改善する活動に関わる、相互に関連する又は相互に作用する一連の要素

10.6. 感性評価、官能検査

人間の感覚を用いて**製品・サービスの品質/質**を評価・判定する行為。

注記 人間の感覚を用いて品質特性が規定要求事項に適合しているかを判定する行為を官能検査という。

10.7. 限度見本

計量的に**測定**の困難な**検査・確認**の項目に対して、**適合**又は**不適合**となる**品質**の限界を示した例。

10.8. 不適合

製品・サービス、**プロセス**又は**システム**が、規定要求事項を満たしていないこと。

10.9. 不良

製品・サービスが、その用途に関連する要求を満たしていないこと。

10.10. 特別採用 / 特採

規定要求事項に適合していない**製品・サービス**の使用又は次の**プロセス**への引渡しを認めること。

10.11. 再格付け

当初ねらった規定要求事項を満たしていない**不適合**となる**製品・サービス**を、異なる規定要求事項に適合するように**等級**を変更すること。

10.12. 修理

意図された用途に対して受入れ可能とするための、**不適合**となる**製品**にとる処置。

(JIS Q 9000:2006 と同じ)

注記 修理には、以前は適合していた製品を使用できるように元に戻す、例えば、保守の一環として、修復するためにとる処置を含む。

10.13. やり直し

規定要求事項に合わない**製品・サービス**を規定要求事項に合うようにするために、正規の**プロセス**を実施しなおすこと。

11. 顧客関係

11.1. 苦情

顧客及びその他の**利害関係者**が、**製品・サービス**又は**組織の活動**が自分のニーズに一致していないことに対してのもつ不満のうち、供給者又は供給者に影響を及ぼすことのできる第三者へ表明したもの。

注記 1 ニーズには、カタログ、仕様説明書などで明示されている機能・性能だけでなく、明示されていなくとも安全性のように当然確保されていると期待されているものも含まれる。

注記 2 不満には、提供する**製品・サービス**に関するもの、及び**組織の活動**に関するものがある。

注記 3 第三者には、消費者団体、監督機関などがある。

11.2. クレーム

顧客及びその他の**利害関係者**が、**製品・サービス**又は**組織の活動**が自分のニーズに一致していないことに対してのもつ不満のうち、供給者又は供給者に影響を及ぼすことのできる第三者へ具体的請求を行うもの。

注記 具体的請求には、修理、取替え、値引き、解約、損害賠償などがある。

11.3. 顧客の声

製品・サービス又は**組織活動**に対する、**顧客**の受けとめ及び期待。

注記 受けとめの中には、不満、苦情、クレーム、要望、賛辞、質問などが含まれる。

11.4. 顧客サポート

顧客満足が得られるように、**製品・サービス**の購入時から使用及び廃棄・利用中止のすべてにわたり、**顧客**に支援を提供する活動。

11.5. 等級/グレード

同一の用途をもつ**製品・サービス**、**プロセス**又は**システム**の、水準の異なる要求事項に対して与えられる区分若しくはランク。

11.6. 製造物責任

製品の**欠陥**又は**表示の欠陥**が**原因**で生じた人的・物的損害に対して、製造業者等が負うべき賠償責任。

注記1 製造物責任を略してPLということがある。

注記2 ここでいう欠陥とは、当該製造物の特性、その通常予見される使用形態、その製造業者等が当該製造物を引き渡した時期、その他の当該製造物に係る事情を考慮して、当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていることである。

注記3 ここでいう製造業者等は、当該製造物を業として製造、加工又は輸入した者である。当該製造物にその実質的な製造業者と認めることができる氏名等の表示をした者も含まれる。

11.7. 欠陥

通常予見される使用形態で、当該製造物が通常有すべき**安全性**を欠いていること。

注記1 “欠陥”という用語は、製造物責任法など法律用語として特定の意味を持っているので、一般用語として使用しないほうがよい。

注記2 本定義は、製造物責任法における欠陥の定義に準じている。

12. 方針管理

12.1. 方針管理

方針を、全部門・全階層の参画のもとで、ベクトルをあわせて**重点指向**で達成していく活動。

注記 方針には中長期方針、年度方針などがある。

12.2. 方針

トップマネジメントによって正式に表明された、組織の使命、理念及びビジョン、又は中長期経営計画の達成に関する、組織の全体的な意図及び方向付け。

(JIS Q 9023:2003 と同じ)

注記1 方針には、一般的に、次の3つの要素が含まれる。ただし、組織によってはこれらの一部を方針に含めず、別に定義している場合もある。

- a) 重点課題
- b) 目標
- c) 方策

注記2 トップマネジメントの方針を受けて、組織内の責任者が表明した方向付けを方針と呼ぶことがある。

例：事業部長方針，支店長方針，部長方針

注記3 特定のマネジメント領域の方針であることを示すために、修飾語を用いることがある。

例：品質方針，環境方針

12.3. 品質方針

トップマネジメントによって正式に表明された、**品質／質**に関する、組織の全体的な意図及び方向付け。

12.4. 重点課題

組織として優先順位の高いものに絞って取り組み、達成すべき事項。

12.5. 目標

目的を達成するための取組みにおいて、追求し、目指す到達点。

12.6. 品質目標

品質／質に関する目的を達成するための取組みにおいて、追求し、目指す到達点。

12.7. 方策

目標を達成するために、選ばれる手段。

(JIS Q 9023:2003 と同じ)

12.8. 方針展開／方針の展開

上位の**重点課題**、**目標**及び**方策**を**分解・具体化**し、下位からの提案を取り込みながらすりあわせを行い、下位の**重点課題**、**目標**及び**方策**へ割り付ける活動。

12.9. 機能別管理

組織を運営管理する上で基本となる要素について、各々の要素ごとに部門横断的なマネジメントシステムを構築して、これを総合的に運営管理し、組織全体で目的を達成していくための活動。

注記1 組織を運営管理する上で基本となる要素には、品質，コスト，量・納期，安全，人材育成，環境などがある。

注記2 総合的に運営管理するために、要素ごとに責任をもつ委員会を設けることがある。この委員会は機能別委員会とよばれる。

12.10. ベンチマーキング

改善の対象となる**製品・サービス**，**プロセス**又は**システム**に対して、組織内外のベストプラクティスを探索し、両者を体系的に比較分析することで**製品・サービス**，**プロセス**又は**システム**を**改善・革新**す

る方法。

12.11. バランストスコアカード

財務、顧客、業務プロセス、学習と成長の4つの視点で業績管理指標を組み合わせ、戦略実行や業績評価を行うためのマネジメントツール。

13. 日常管理

13.1. 日常管理

組織のそれぞれの部門において、日常的に実施されなければならない分掌業務について、その業務目的を効率的に達成するために必要なすべての活動。

13.2. 工程管理 / プロセスコントロール

プロセスの結果である製品・サービスの特性のばらつきを低減し、維持向上する活動。

13.3. 管理項目

目標の達成を管理するために、評価尺度として選定した項目。

(JIS Q 9023:2003 と同じ)

13.4. 管理水準

安定した又は計画どおりの、プロセスの状態を表す値又は範囲。

注記1 管理水準と実際の値を比較することでプロセスが安定した、又は計画どおりの状態にあるかどうかを判定できる。

注記2 平均、平均±3標準偏差などで表すことができる。

13.5. 工程異常

プロセスが管理状態にないこと。

注記 管理状態とは、技術的・経済的に好ましい水準における安定状態をいう。

13.6. 工程異常報告書

プロセスが管理状態でないことに関する事実を迅速に伝達し、必要なすべての活動(原因追究、応急対策、再発防止対策、効果確認など)を確実に実施するための帳票。

14. 小集団活動と品質管理教育

14.1. 小集団活動

共通の目的及び異なった知識・技能・考え方を持つ少数からなるチームを構成し、維持向上、改善及び革新を行うことで、構成員の意欲を高めるとともに、組織の目的達成に貢献する活動。

14.2. QC サークル

第一線の職場で働く人々が、自分たちの業務にかかわる**製品・サービスの品質**又は**プロセスの質**の維持向上及び改善を継続的に行なうための小グループ。

14.3. 改善・革新チーム

組織の**重要問題・重要課題**について、その解決、達成のためにプロジェクト的につくられた小グループ。

14.4. 提案制度

組織の構成員が**製品・サービス、プロセス及びシステム**の維持向上、改善及び革新に関する意見、アイデア、工夫、考案を一定の方式に従って組織に提出し、それを組織が評価して、良いものについては**採用・実施・表彰・褒賞**する仕組み。

14.5. 品質管理教育

顧客・社会のニーズを満たす**製品・サービス**を効果的かつ効率的に達成するうえで必要な価値観、知識及び技能を組織の構成員が身につけるための、体系的な人材育成の活動。

14.6. 力量

業務を遂行するうえで必要となる知識及び技能についての、実証された個人の能力。

15. 文書と記録

15.1. 文書

組織のマネジメントで必要となる情報、及びそれを保持する媒体。

注記 1 情報には、行われるべき業務内容を指示する情報、及び行われた業務の結果に関する情報が含まれる。

注記 2 媒体には、紙、磁気、電子式若しくは光学式コンピュータディスク、写真若しくはマスターサンプル、又はこれらの組合せがあり得る。

15.2. 文書管理

実施すべき業務内容を指示する**文書**を作成し、維持・統制し、**改善**するとともに、**記録**を適切に維持・統制する活動。

15.3. 記録

実施した活動の結果、又は活動を実施した証拠を示す**文書**。

注記 通常、記録は、誤記訂正以外に変更しない。

15.4. 記録管理

記録の識別、保管、保護、検索、保管期間及び廃棄に関して、**記録**を適切に維持・統制する活動。

15.5. 仕様，仕様書

製品・サービス又はプロセスに対して，要求される特性及びその範囲，前提条件，ならびにその他の要求事項を規定したもの．

注記 1 その他の要求事項には，特定の機構，加工方法などがある．

注記 2 仕様には，製品・サービスに関するもの（例：製品仕様，性能仕様）又はプロセスに関するもの（例：手順，プロセス仕様及び試験仕様）があり得る．

注記 3 仕様を文書化したものを仕様書という．

15.6. 手順，手順書

活動又は**プロセス**を実施するために規定された方法．

注記 1 規定された方法とは，細分化された活動の順序及びその実施の手段をさす．

注記 2 手順を文書化したものを手順書という．

15.7. 品質マニュアル

組織の**品質マネジメントシステム**を規定する文書．

（JIS Q 9000:2006 と同じ）

15.8. 品質計画書

個別のプロジェクト，**製品**，**プロセス**又は契約に対して，どの**手順**及びどの関連する資源が，誰によって，いつ適用されるかを規定する文書．

（JIS Q 9000:2006 と同じ）

16. 診断と監査

16.1. マネジメントレビュー／経営者による見直し

経営責任者自身が，マネジメントシステムの適切性，妥当性，及び有効性を評価し，**改善**及び**革新**につなげる活動．

16.2. 現場診断

現場で**総合的品質管理**の結果系と要因系の運営管理状況を評価する活動．

注記 1 現場診断では，組織の上位者と現場の責任者とのコミュニケーションを通じて，現場で行われている活動に関する情報を収集して，指導が行われる．

注記 2 現場診断は，学習（教える，教えられる）の機会である．

注記 3 現場診断は，改善のきっかけとすることで総合的品質管理の改善活動につながる．

16.3. 品質監査

顧客・**社会**のニーズを満たすことを確実にし，確認し，実証するために，組織が行う体系的活動が適切に行われているかを確認する活動．

16.4. 製品監査

製品・サービスが、要求事項を満たしているかを**顧客**の視点で確認する活動。

16.5. 内部監査

組織のマネジメントシステムが定められている基準を満たしている程度を判定するために、組織が指名した監査員が、証拠を収集し、それを客観的に評価するための体系的で、独立し、文書化された**手順**に基づいた活動。

注記 1 内部監査は、結果系及び要因系について行う。

注記 2 内部監査は、組織の構成員又は代理人によって行われる。

16.6. 自己評価

総合的品質管理のパフォーマンス向上のために、組織が定めた評価基準に基づいて、組織自身がその成熟度を**測定**する活動。

注記 1 パフォーマンスには、結果系及びプロセス系がある。

注記 2 自己評価プロセスには、自己評価後の改善及び革新の実施、実施後の再評価を含む。

16.7. 認証制度

製品・サービス、**プロセス**、**システム**又は要員に対する特定の要求事項への適合性を、第三者が審査し、証明する仕組み。

16.8. 品質管理診断 / QC 診断

組織の**総合的品質管理**に関する**プロセス**、**システム**及び**結果**を、組織外の専門家である診断者が確認し、よいところと**改善**が必要なところを抽出して、より一層よい方向に導くように**改善**を促す一連の活動。

16.9. 組織能力像

競争優位を確保し成功していける姿とこれを達成するための道筋とを具現化するために必要な、組織が持つべき能力の要素及びそのレベルを明確にしたもの。

注記 組織が持つべき能力の要素には、技術開発力、顧客対応力、人材育成力、情報処理能力、財務能力などが含まれる。

17. 手法

17.1. QC 七つ道具

品質管理を進めるうえで、基礎になる**データ**のまとめ方に関するツールの集合。

注記 1 通常パレート図、特性要因図、ヒストグラム、グラフ / 管理図、チェックシート、散布図、層別のことをいう。

注記 2 パレート図、特性要因図、ヒストグラム、グラフ、チェックシート、散布図、管理図を QC 七

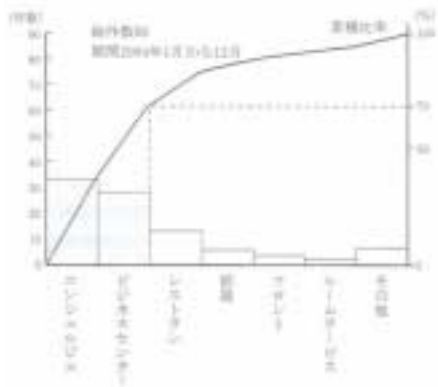
つ道具という場合もある。

17.2. パレート図

項目別に層別して、棒グラフを出現頻度の大きさの順に並べるとともに、累積和を示した図。

注記1 どのような現象を重点的に責めたらよいかを導くためのツール。

注記2 パレート図の例を下図に示す。



17.3. 特性要因図

結果の特性と、それに影響を及ぼしていると思われる要因との関係を整理して、魚の骨のような図に体系的にまとめたもの。

注記1 特性要因図は石川ダイアグラムともいう。

注記2 特性要因図の例を下図に示す。



(図の出典：クォリティマネジメント用語辞典)

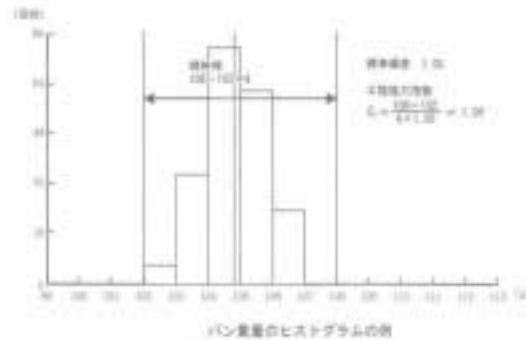
17.4. ヒストグラム

測定値の存在する範囲を幾つかの区間に分けた場合、各区間を底辺とし、その区間に属する測定値の度数に比例する面積をもつ長方形を並べた図。

(JIS Z 8101 - 1:1999 と同じ)

注記1 計量特性の度数分布のグラフ表示の一つである。

注記2 ヒストグラムの例を下図に示す。



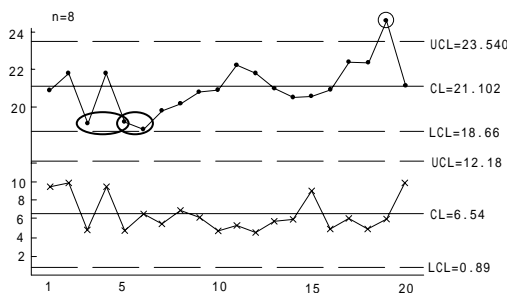
(図の出典: TQM の基本)

17.5. 管理図

工程異常の検出を目的として用いる、プロセスの変動を視覚化するための図。

注記1 通常は、連続した観測値もしくは群のある統計量の値を、時間順又はサンプル番号順に打点した、上側管理限界線、及び/又は、下側管理限界線を持つ図である。

注記2 管理図の例を下図に示す。



17.6. 層別

データを、同じ共通点を持つ幾つかのグループに分けること。

注記1 共通点の例としては、設備、原材料、作業員、作業方法などがある。

注記2 分けたグループのことを層と呼ぶ。

17.7. 新QC七つ道具

言語データを図に整理する方法として構成されたもので、問題解決・課題達成の計画段階において、問題・課題の整理、方策の創出・立案を効果的に行うために、言語データを図形化・視覚化するツールの集合。

注記 新QC七つ道具は、親和図法、連関図法、系統図法、マトリックス図法、マトリックス・データ解析法、アローダイアグラム法、PDPC法、のことをいう。

17.8. 戦略立案七つ道具

事業戦略を立案し、それを実現するための方針に展開するためのツールの集合。

注記 戦略立案七つ道具は、環境分析、製品分析、市場分析、製品・市場分析、プロダクトポートフォリオ分析(PPM)、戦略要因分析、資源配分分析、のことをいう。

17.9. 商品企画七つ道具

顧客に感動を与える製品・サービスを提供するため、顧客・潜在ニーズの発見、アイデア発想と絞り込み、顧客視点でのコンセプトの最適化、企画と技術の橋渡しの4ステップに沿って**製品・サービス**の企画を行うツールの集合。

注記 商品企画七つ道具は、インタビュー調査、アンケート調査、ポジショニング分析、アイデア発想法、アイデア選択法、コンジョイント分析、品質表、のことをいう。

17.10. 信頼性七つ道具

信頼性に関わるトラブルを未然に防止するために必要な一連の活動を支援するツールの集合。

注記 信頼性七つ道具は、信頼性データベース、信頼性設計技法、FMEA/FTA、デザインレビュー、信頼性試験、故障解析、ワイブル解析、のことをいう。

17.11. 統計的手法

ある目的のために**データ**を集める方法、及びその**データ**の解析を通じ目的にとって有用な情報を引き出すために用いられる数学的手法の総称。

注記 統計的手法には、基本統計量とグラフ、工程能力指数、検定・推定、相関分析、回帰分析、実験計画法、タグチメソッド、多変量解析などがある。

17.12. 品質工学/タグチメソッド

製品・サービスの品質/質が機能のばらつきによる損失、使用コスト及び機能に関係のない弊害項目の三つよりなると考えた上で、**製品・サービス**又は**プロセス**の設計を効果的かつ効率的に行う方法。

17.13. 品質機能展開

製品・サービスに対する**顧客・社会のニーズ**を実現するために、要求品質、**品質特性**などをそれぞれ系統的に展開し、それらを二元表により相互に関連づけることによって必要とする**特性・仕様・管理基準**を定めるためのツールの集合体。

注記1 品質機能展開は、品質展開、技術展開、コスト展開、信頼性展開、業務機能展開などの総称である。

注記2 特性・仕様・管理基準には、製品・サービスの特性、システム・ユニット・部品・材料の特性、プロセスの特性及びそれらに対する仕様・管理基準などがある。

17.14. 品質表

製品・サービスに対する**顧客・社会のニーズ**とその実現に関わる**品質特性**との対応を表した二元表。

注記 一般的には、顧客の声を言語表現に基づいて階層構造で表した要求品質展開表と、品質特性を階層構造で表した品質特性展開表を関連づけた二元表を指す。

17.15. ボトルネック技術

製品・サービスに対する**顧客・社会**のニーズを満たすために、不可欠な技術のうち、今は実現できていない技術。

17.16. Q A表

品質特性及びその規格値の重要度と意図を後工程に伝達するための表。

付録A 対応する英語

下表は、本規格で定めた各用語に対応する英語として、最も意味が近いと思われるものをまとめたものである。なお、日本語と英語で厳密な意味で定義が異なるものも含まれている。英語の定義は、ISO規格などの定義を参照してほしい。

用語	対応する英語（最も意味が近いと思われるもの）
1.1. 総合的品質管理 / 総合的品質マネジメント	total quality management
1.2. 品質管理 / 品質マネジメント	quality management
1.3. 品質保証	quality assurance
1.4. マーケットイン	market-in
1.5. 全員参加	participation by all/all member participation
1.6. 統計的品質管理	statistical quality control/SQC
2.1. 製品 / 製品・サービス	product
2.2. 顧客	customer
2.3. 利害関係者	interested party
2.4. 品質 / 質	quality
2.5. 顧客満足	customer satisfaction
3.1. 品質要素 / 品質項目	quality element
3.2. ディペンダビリティ	dependability
3.3. 安全性	safety
3.4. 互換性	interchangeability
3.5. 社会的品質	social quality
3.6. 品質特性	quality characteristic
3.7. 代用特性	alternative characteristic
3.8. 品質水準	quality level
3.9. 魅力的品質	attractive quality,
3.10. 当たり前品質	must-be quality
3.11. ねらいの品質 / 質	quality of design
3.12. できばえの品質 / 質	quality of realization
4.1. プロセス / 工程	process
4.2. プロセスに基づく管理	process-based management
4.3. プロセス保証	process assurance
4.4. 標準	standard
4.5. 標準化	standardization
4.6. 源流管理	up-stream management (source stream management)
5.1. システム	system
5.2. システムアプローチ	systems approach
5.3. 品質マネジメントシステム / 品質管理システム	quality management system
6.1. 管理（広義：マネジメント）、管理（狭義：コントロール）	management, control
6.2. 改善 / 継続的改善	kaizen/improvement/continual improvement
6.3. P D C A	plan-do-check-act
6.4. 未然防止 / 予防処置	prevention/preventive action
6.5. 再発防止 / 是正処置	recurrence prevention/corrective action
6.6. 応急対策 / 応急処置	emergency measure/immediate remedy
6.7. 水平展開	horizontal deployment/suihei-tenkai (deployment of lessons learned)
6.8. 根本原因	root cause
6.9. 潜在不良	hidden defective
6.10. プロセス解析 / 工程解析	process analysis
6.11. QCストーリー / 改善の手順	QC story
6.12. 自責	jiseki
6.13. 自己実現	self-actualization
6.14. 品質コスト	quality cost
6.15. シックスシグマ	6σ
7.1 要因	cause/factor
7.2 原因	cause
7.3 問題	problem
7.4 課題	issue/task
7.5 問題解決	problem solving/trouble shouting
7.6 課題達成	issue achieving/task achieving

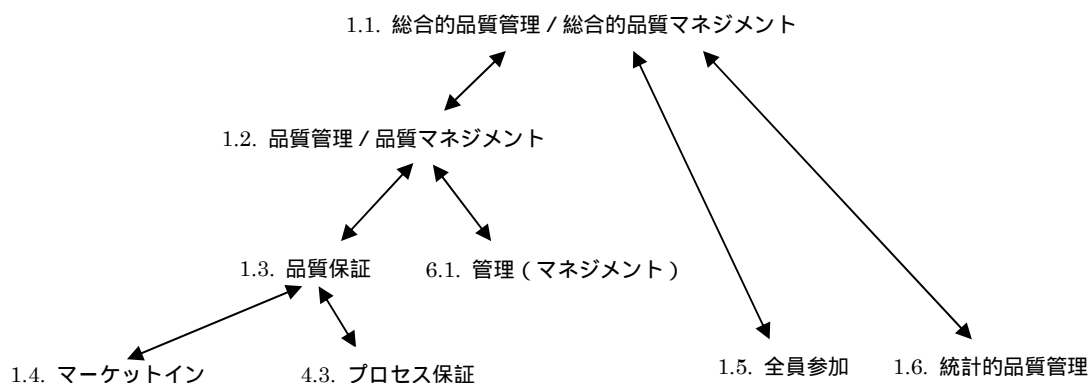
7.7	重点指向	priority approach
7.8	事実に基づく管理	management by facts
7.9	三現主義	sangen-shugi
7.10	データ	data
7.11	ばらつき	dispersion
8.1.	新製品開発管理	new product development management
8.2.	検証	verification
8.3.	妥当性確認	validation
8.4.	デザインレビュー	design review/DR
8.5.	初期流動管理	initiation control/initial production control/initial production process control
8.6.	変更管理	change control
8.7.	原価企画	target costing/target cost management
9.1.	工程能力	process capability
9.2.	直行率	nonadjusted rate/go-through rate
9.3.	QC工程図/QC工程表	QC process chart
9.4.	作業標準	standard of operation/operation standard/work standard/code of practice
9.5.	エラープルーフ/フールプルーフ	error proof/mistake proofing
9.6.	見える化/目で見る管理	management by visualization
9.7.	5S	five S's
9.8.	JIT(ジャストインタイム)	just in time
9.9.	アウトソーシング/外部委託	outsourcing
9.10.	トレーサビリティ	traceability
10.1	検査	inspection
10.2	初物検査	first piece inspection/first lot inspection
10.3	試験	test
10.4	測定	measurement
10.5	計測マネジメントシステム	measurement management system
10.6	感性評価, 官能検査	sensory evaluation , sensory test
10.7	限度見本	boundary sample
10.8	不適合	nonconformity
10.9	不良	defective
10.10	特別採用/特採	concession
10.11	再格付け	regrade
10.12	修理	repair
10.13	やり直し	rework
11.1.	苦情	complain
11.2.	クレーム	claim
11.3.	顧客の声	voice of customer
11.4.	顧客サポート	customer support
11.5.	等級/グレード	grade
11.6.	製造物責任	product liability/PL
11.7.	欠陥	defect
12.1.	方針管理	hoshin-kanri/management by policy/policy management
12.2.	方針	policy
12.3.	品質方針	quality policy
12.4.	重点課題	critical issue
12.5.	目標	objectives
12.6.	品質目標	quality objectives
12.7.	方策	means
12.8.	方針展開/方針の展開	policy deployment
12.9.	機能別管理	cross-functional management
12.10.	ベンチマーキング	benchmarking
12.11.	バランススコアカード	Balanced Scorecard/BSC
13.1	日常管理	daily management/day-to-day management
13.2	工程管理/プロセスコントロール	process control
13.3	管理項目	managing point, control point
13.4	管理水準	managing level, control level
13.5	工程異常	out of control
13.6	工程異常報告書	out-of-control report
14.1	小集団活動	small group activity
14.2	QCサークル	quality control circle/quality circle
14.3	改善・革新チーム	improvement and innovation team
14.4	提案制度	suggestion system
14.5	品質管理教育	education and training for quality management

14.6	力量	competence
15.1.	文書	document
15.2.	文書管理	document control
15.3.	記録	record
15.4.	記録管理	record control
15.5.	仕様,仕様書	specification
15.6.	手順,手順書	procedure
15.7.	品質マニュアル	quality manual/quality management manual
15.8.	品質計画書	quality plan(s)
16.1.	マネジメントレビュー/経営者による見直し	management review
16.2.	現場診断	on-site diagnosis
16.3.	品質監査	quality audit
16.4.	製品監査	product audit
16.5.	内部監査	internal audit
16.6.	自己評価	self assessment
16.7.	認証制度	certification system
16.8.	品質管理診断/QC診断	QC diagnosis
16.9.	組織能力像	organizational capability profile
17.1.	QC七つ道具	QC seven tools
17.2.	パレート図	pareto diagram
17.3.	特性要因図	cause and effect diagram/fish-bone diagram
17.4.	ヒストグラム	Histogram
17.5.	管理図	control chart
17.6.	層別	stratification
17.7.	新QC七つ道具	seven management tools for QC/seven management tools for TQM/N7
17.8.	戦略立案七つ道具	strategic seven tools/S7
17.9.	商品企画七つ道具	seven tools for new product planning/P7
17.10.	信頼性七つ道具	reliability seven tools
17.11.	統計的手法	statistical method
17.12.	品質工学/タグチメソッド	quality engineering/Taguchi method
17.13.	品質機能展開	quality function deployment/QFD
17.14.	品質表	quality table
17.15.	ボトルネック技術	bottle neck engineering
17.16.	QA表	QA table

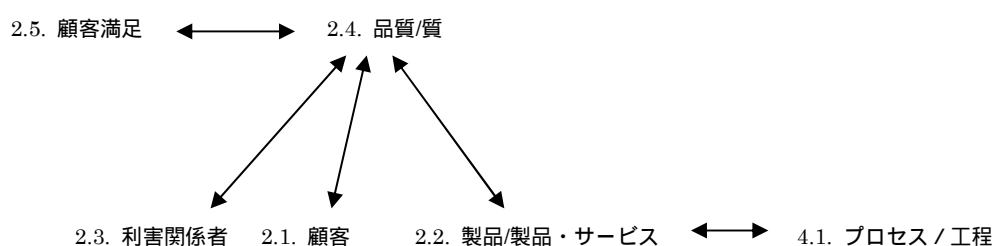
付録B 用語間の関係を表す図

下図は、本規格で定めた用語の関係を示したものである。なお、本規格では、各用語の意味が単独で理解できるようにするために、上位の用語を定義する際、わかりにくいと思われるものについては、無理に下位の用語を用いず、下位の用語の定義文を用いて定義している。

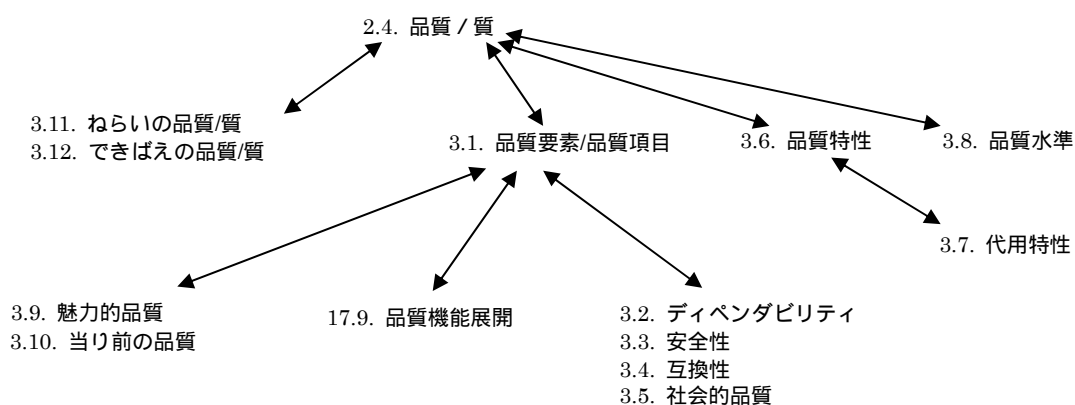
1. 品質管理と品質保証



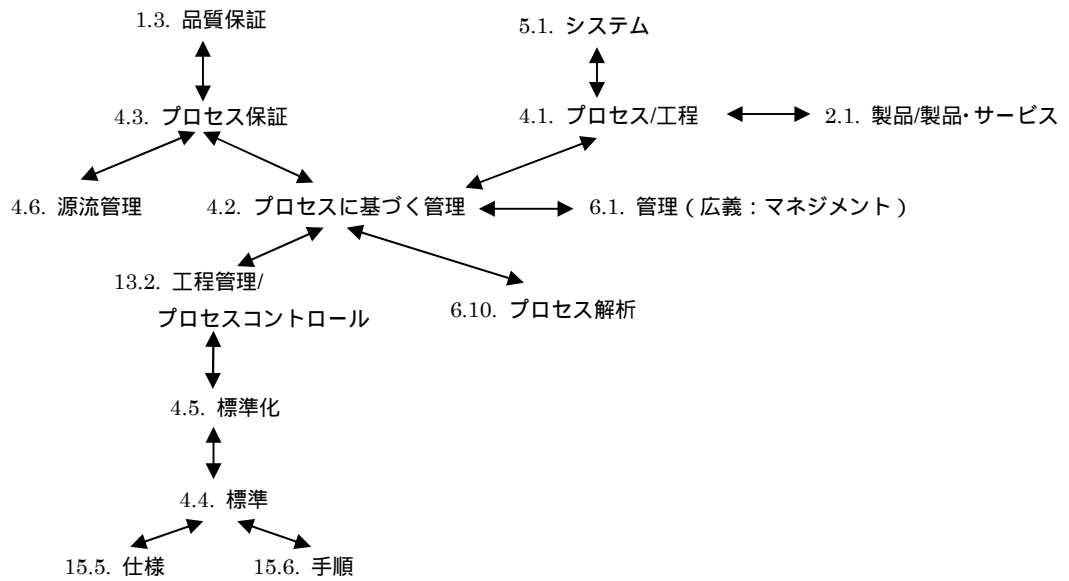
2. 製品と顧客と品質



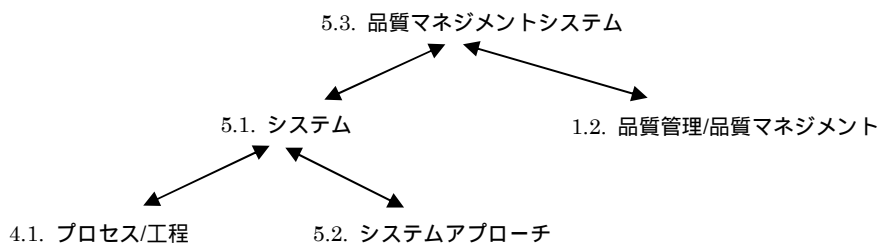
3. 品質要素と品質特性と品質水準



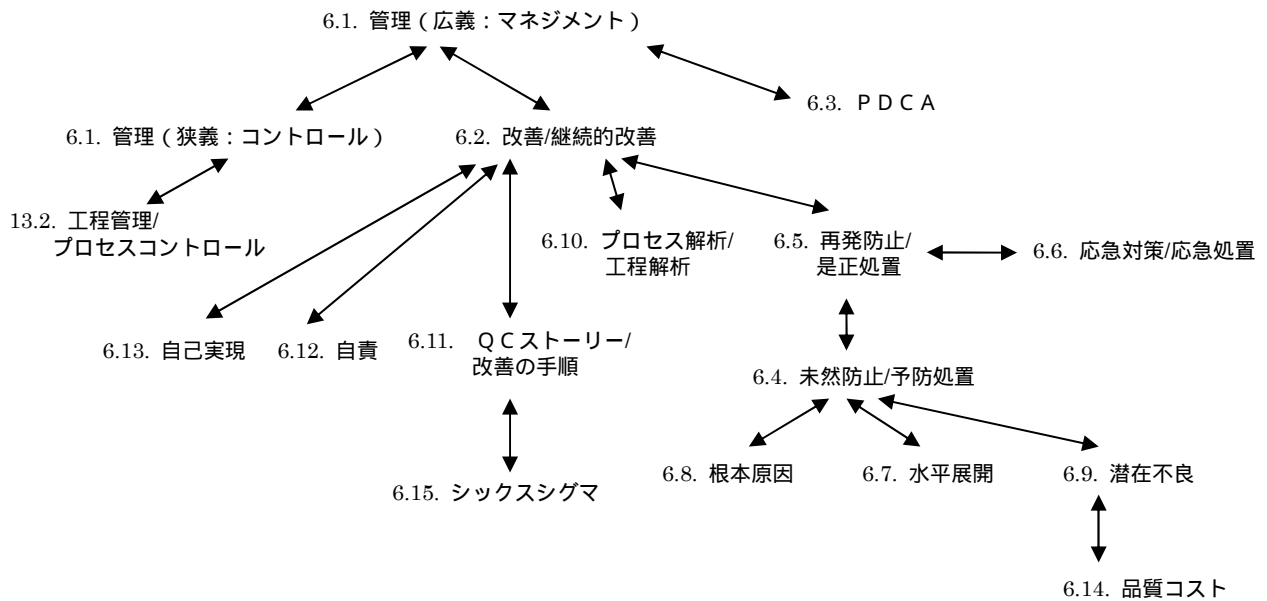
4. プロセス



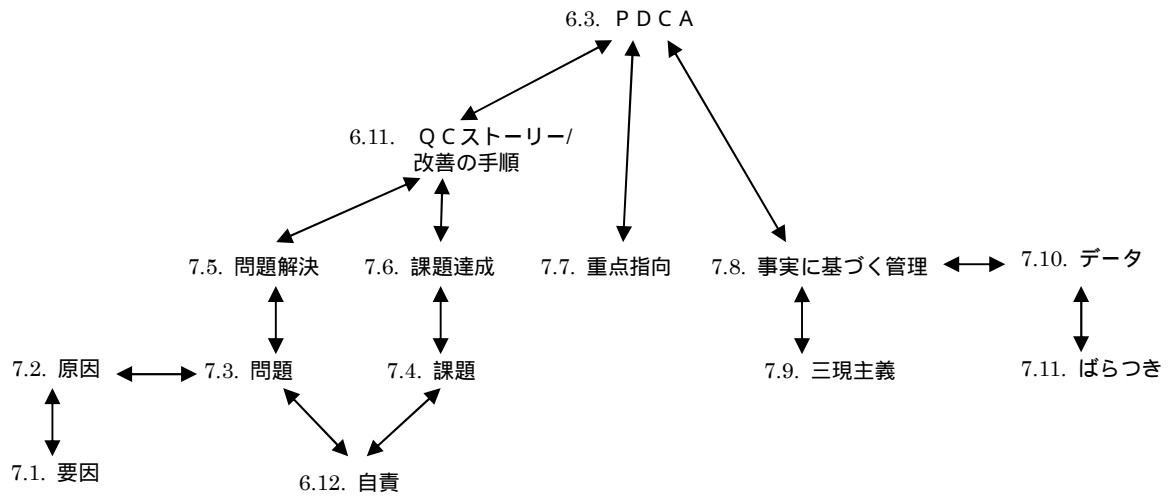
5. システム



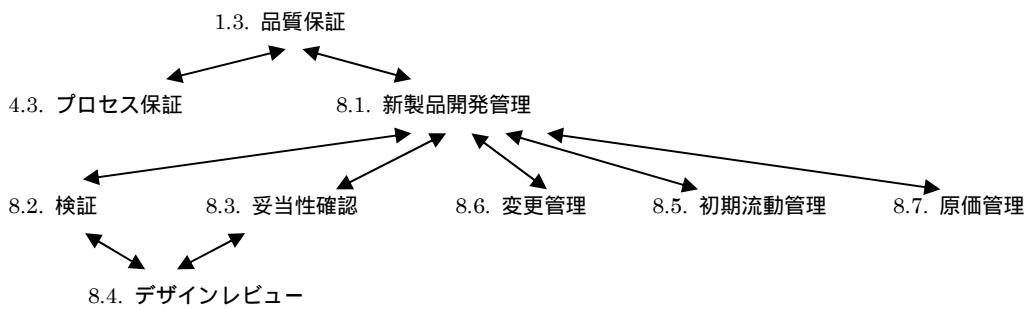
6. 管理と改善



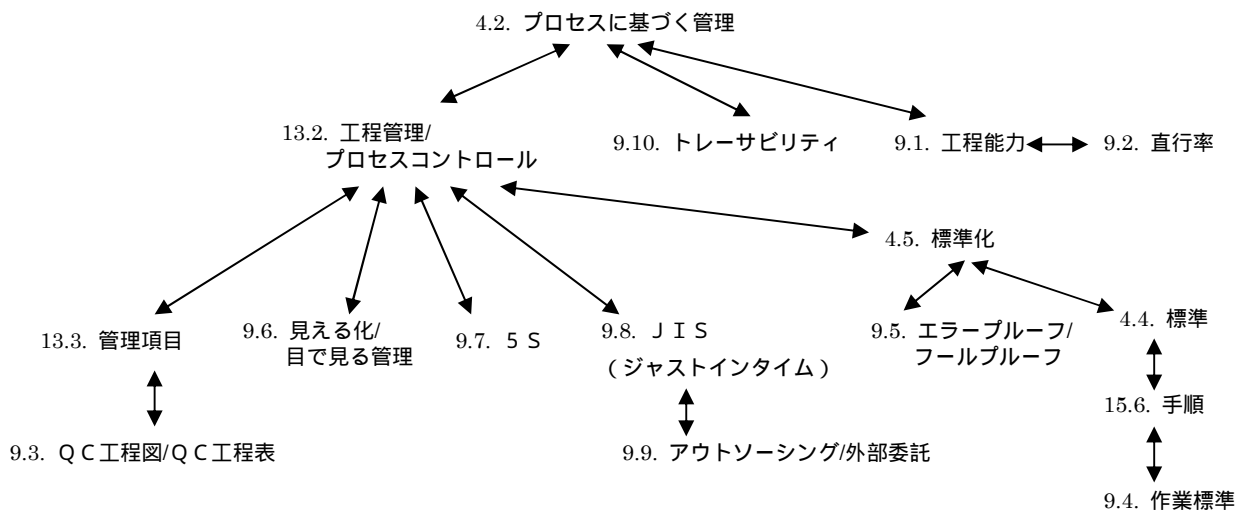
7. 問題解決と課題達成



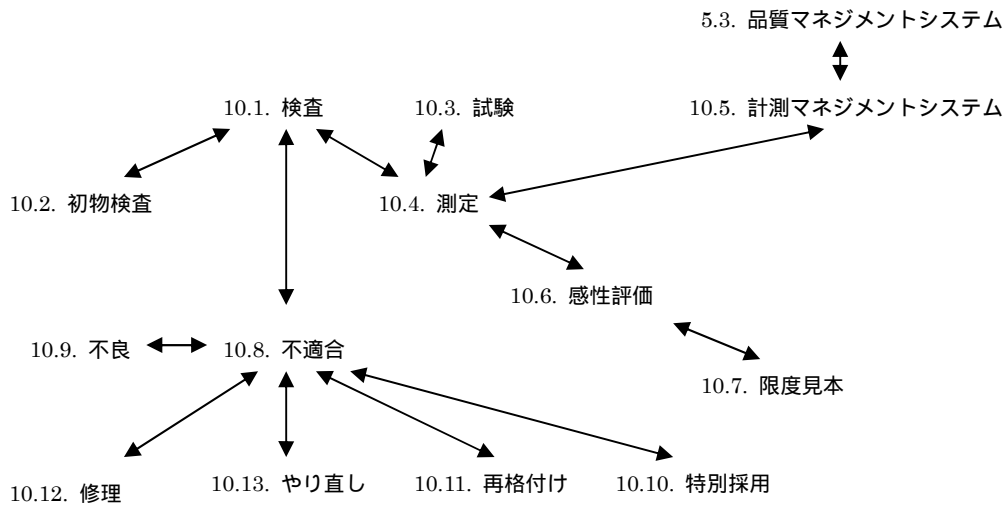
8. 開発管理



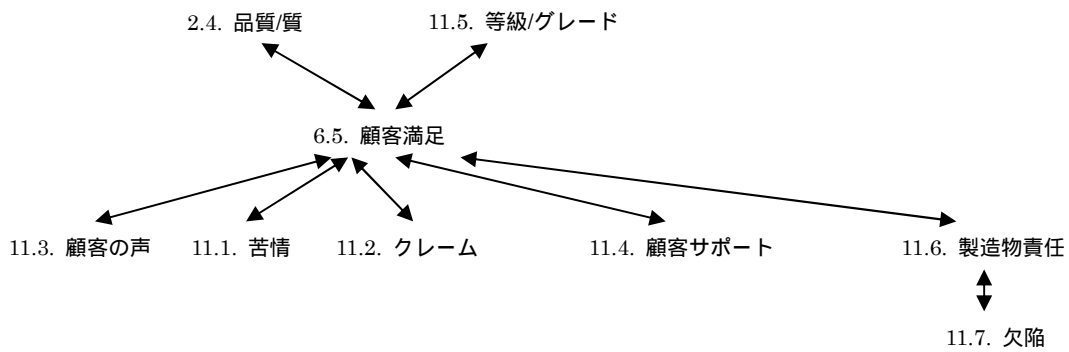
9. 調達・生産・サービス提供



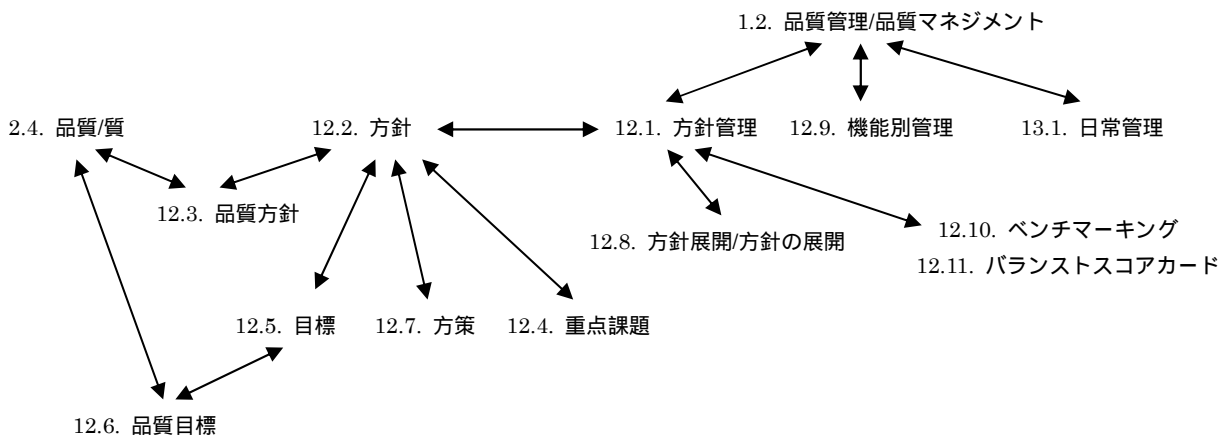
10. 検査・試験



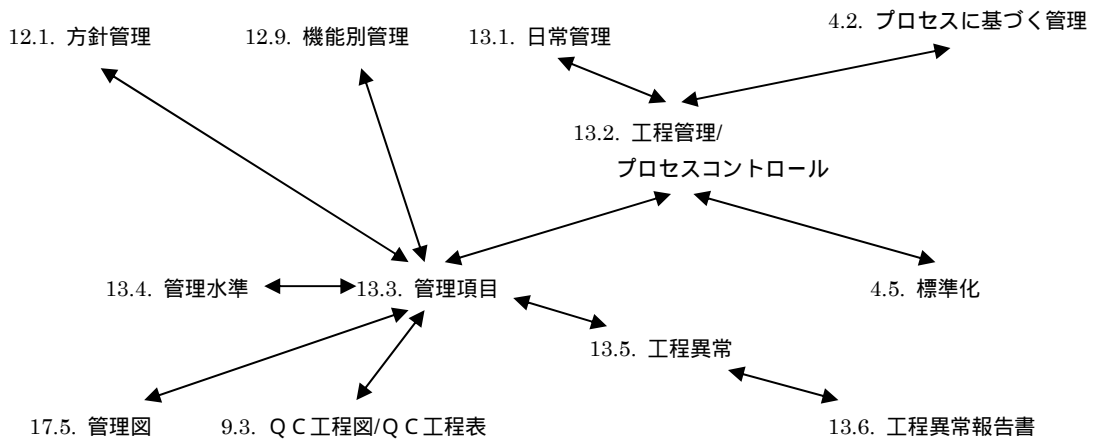
11. 顧客関係 (Customer Relationship)



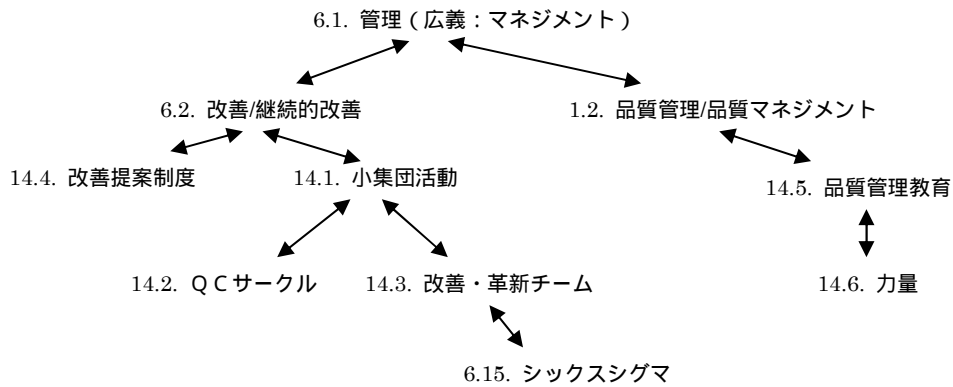
12. 方針管理 (Policy Management)



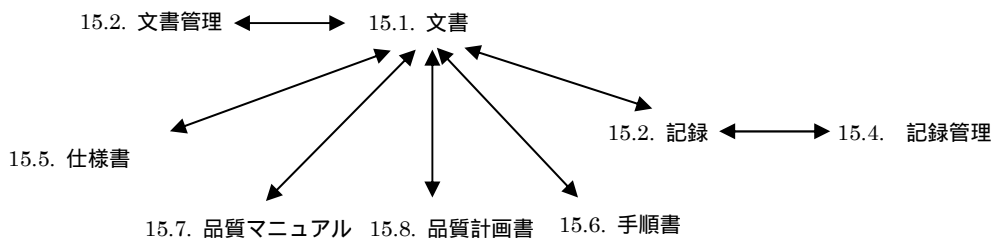
13. 日常管理



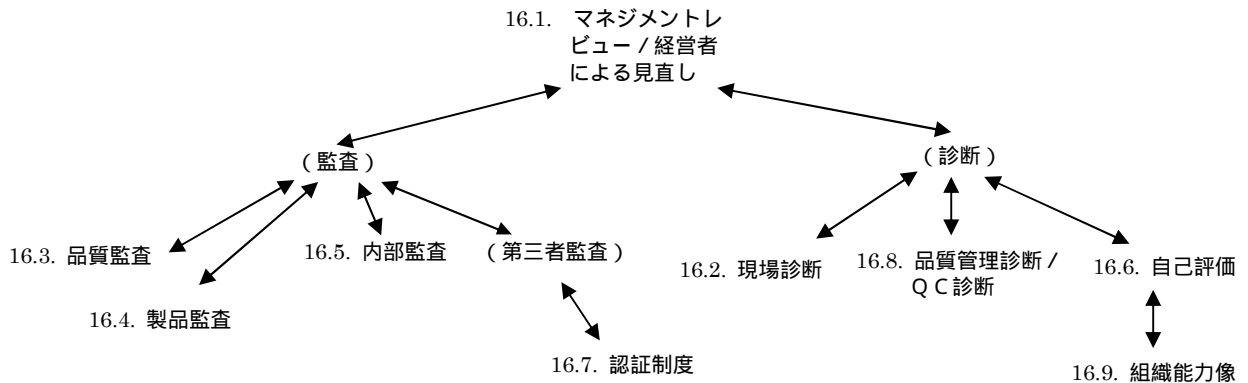
14. 小集団活動と品質管理教育



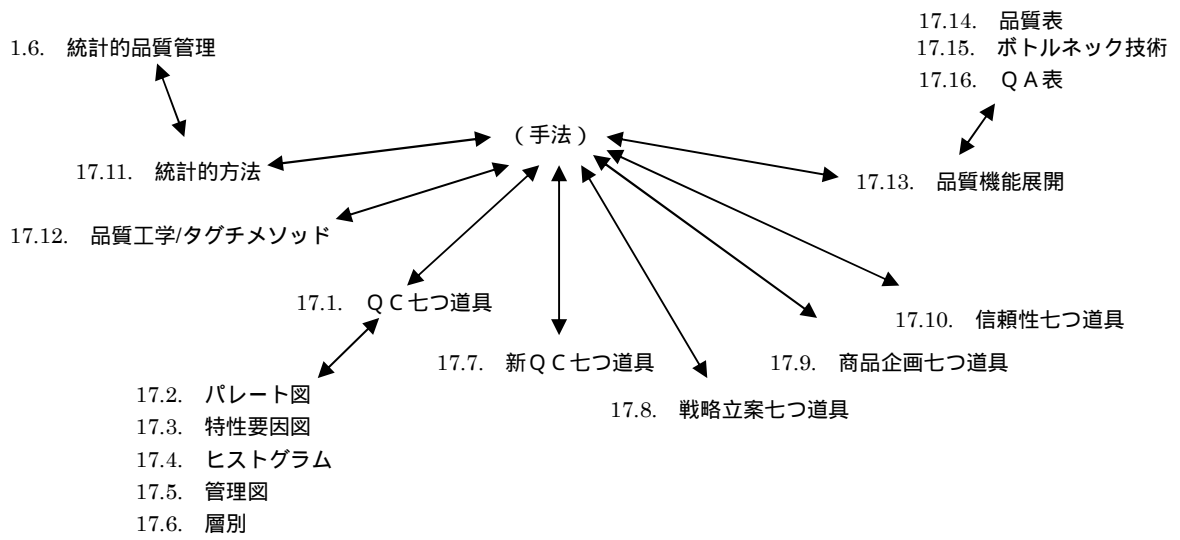
15. 文書と記録



16. 診断と監査



17. 手法



付録C JIS又はISO規格で定義されている用語との相違とその意図

下表は、本規格で定めている用語について、他のJIS又はISO規格の定義との相違及びその意図をまとめたものである。相違の早期解消および規定されていないものについては、JIS・ISO規格への採用を提案していく。

用語	JIS又はISO規格	相違		異なった定義をしている意図
		JSQC-Std 00001	JIS・ISO規格	
1.1. 総合的品質管理 / 総合的品質マネジメント	なし			
1.2. 品質管理 / 品質マネジメント	JIS Q 9000:2006	顧客・社会のニーズを満たす、製品・サービスの品質 / 質を効果的かつ効率的に達成する活動。	品質に関して組織を指揮し、管理するための調整された活動。	JIS Q 9000が組織の運営・管理に重点を置いているのに対して、品質 / 質の確保のための全ての活動を含むようにした。
1.3. 品質保証	JIS Q 9000:2006	顧客・社会のニーズを満たすことを確実にし、確認し、実証するために、組織が行う体系的活動。	品質要求事項が満たされるといふ確信を与えることに焦点を合わせた品質マネジメントの一部。	「要求事項」を「顧客・社会のニーズ」に、「確信を与える」を「確実にし、確認し、実証する」に広げた。
1.4. マーケットイン	なし			
1.5. 全員参加	なし			
17.1. 統計的品質管理	なし			
2.1. 製品 / 製品・サービス	JIS Q 9000:2006	プロセスの結果であり、 <u>組織又は人に提供され価値を生み出すもの</u> 。	プロセスの結果。	組織・人に提供され価値を生み出すものに限定した。
2.2. 顧客	JIS Q 9000:2006	製品・サービスを受け取る組織又は人。	製品を受け取る組織又は人。	サービスを明示した。
2.3. 利害関係者	JIS Q 9000:2006	特定の組織又はシステムのパフォーマンスに関心を持つ、もしくはこれらの影響を受ける組織又は人。	組織のパフォーマンス及び成功に利害関係を持つ人又はグループ。	「利害関係者」を定義するのに「利害関係」という用語を使用しないようにした。「組織」を「組織又はシステム」に広げた。
2.4. 品質 / 質	JIS Q 9000:2006	製品・サービス、プロセス、システム、経営、組織風土など、関心の対象となるものが明示された又は暗黙のニーズを満たす程度。	本来備わっている特性の集まりが、要求事項を満たす程度。	「要求事項」を「ニーズ」に広げるとともに、対象が明確となるようにした。
2.5. 顧客満足	JIS Q 9000:2006	顧客の要求事項及び潜在的ニーズが満たされている程度に関する顧客の受けとめ方。	顧客の要求事項が満たされている程度に関する顧客の受けとめ方。	「要求事項」を「ニーズ」に広げた。
3.1. 品質要素 / 品質項目	なし			
3.2. ディペンダビリティ	JIS Z 8115:2000 JIS Q 9000:2006	製品、設備、部品・材料などが与えられた条件で、与えられた時点又は期間中、要求される機能を正確に早く発揮できる、あるいはそのような状態を維持できる能力。	アベイラビリティ、性能及びこれに影響を与える要因、すなわち信頼性、性能及び保全支援能力を記述するために用いられる包括的な用語。 アベイラビリティ及びその影響要因、すなわち信頼性、保全性及び保全支援の能力を記述するために用いる用語の総称。	他の用語（アベイラビリティ、信頼性など）を用いて定義するのではなく、内容を具体的に示すことにより分かりやすくした。
3.3. 安全性	JIS Z 8115:2000	人への危害又は財産の損失の危険性が、許容可能な水準に抑えられている状態。	人への危害又は資（機）材の損失の危険性が、許容可能な水準に抑えられている状態。	対象を「資（機）材」から「財産」に広げた。
3.4. 互換性	なし			
3.5. 社会的品質	なし			
3.6. 品質特性	JIS Q 9000:2006	品質要素を客観的に評価するための性質	要求事項に関連する、製品、プロセス又はシステムに本来備わっている特性。	別に定義した「品質要素」を用いることで、両者の関係を明確にした。
3.7. 代用特性	なし			

3.8.	品質水準	なし			
3.9.	魅力的品質	なし			
3.10.	当り前品質	なし			
3.11.	ねらいの品質/質	JIS Q 9025:2003	顧客・社会のニーズと、それを満たすことを目指して計画した製品・サービスの品質要素、品質特性及び品質水準との合致の程度。	〔設計品質〕 品質特性に対する品質目標。	「品質/質」の定義と整合するようにするとともに、「品質要素」「品質特性」「品質水準」との関連が明確になるようにした。
3.12.	できばえの品質/質	なし			
4.1	プロセス/工程	JIS Q 9000:2006	インプットをアウトプットに変換する、相互に関連する又は相互に作用する一連の活動。	インプットをアウトプットに変換する、相互に関連する又は相互に作用する一連の活動。	同じ。
4.2	プロセスに基づく管理	なし			
4.3	プロセス保証	なし			
4.4	標準	なし			
4.5	標準化	JIS Z 8002:2000	効果的かつ効率的な組織運営を目的として、共通に、かつ繰り返し使用するための取り決めを定めて活用する活動。	実在の問題又は起こる可能性のある問題に関して、与えられた状況において最適な秩序を得ることを目的として、共通に、かつ、繰り返し使用するための“記述事項”を確立する活動。	目的を「最適な秩序を得る」から「効果的かつ効率的な組織運営」に限定するとともに、「記述事項（文書化されたもの）を確立する」を「取り決めを定めて活用する」に拡大した。
4.6	源流管理	なし			
5.1.	システム	JIS Q 9000:2006	ある特定の目的のために、相互に関連する又は相互に作用する個々の要素及び/又はプロセスが繋がったもの。	相互に関連する又は相互に作用する要素の集まり。	「ある目的」のために存在することを明示するとともに、要素としてプロセスが含まれることを明示した。
5.2.	システムアプローチ	なし			
5.3.	品質マネジメントシステム/品質管理システム	JIS Q 9000:2006	品質に関する方針及び目標を定め、その目標を達成するための相互に関連する又は相互に作用する個々の要素及び/又はプロセスが繋がったもの。	品質に関して組織を指揮し、管理するためのマネジメントシステム。	システムの定義を踏まえて、内容を具体的に明示することにより分かりやすくした。
6.1.	管理（広義：マネジメント）、管理（狭義：コントロール）	JIS Q 9000:2006	経営目的に沿って、人、物、金、情報など様々な資源を最適に計画し、運用し、継続的にかつ効率よく目的を達成するためのすべての活動であり、維持向上、改善及び革新を含む。	組織を指揮し、管理するための調整された活動	「管理」の定義に「管理」を使わないようにした。また、広義と狭義の2つの意味があることを説明し、広義には、維持向上、改善、革新の意味合いがあることを示した。
6.2.	改善/継続的改善	JIS Q 9000:2006 JIS Z 8141:2001	製品・サービス、プロセス、システムなどについて、目標を現状より高い水準に設定して、問題又は課題を特定し、問題解決又は課題達成を繰り返し行う活動。	〔継続的改善〕 要求事項を満たす能力を高めるために繰り返し行われる活動。 〔改善〕 小人数のグループ又は個人で、経営システム全体又はその部分を常に見直し、能力その他の向上を図る活動	JIS Q 9000 は目的で定義しているが、改善は目的ではなく、手段であるとの認識に基づいて、活動の対象および方法によって定義するようにした。JIS Z 8141 の定義は改善の意味を限定しすぎであり、「小集団活動」の定義とするのが適切である。
6.3.	P D C A	なし			
6.4.	未然防止/予防処置	JIS Q 9000:2006	活動・作業の実施にともなって発生すると予想される問題を、あらかじめ計画段階で洗い出し、それに対する対策を講じておく活動。	〔予防処置〕 起こり得る不具合又はその他の望ましくない起こり得る状況の原因を除去するための処置	計画段階で問題を洗い出すことを強調する内容にした。
6.5.	再発防止/是正処置	JIS Q 9000:2006	検出された不適合、又はその他の検出された望ましくない事象について、その原因を除去し、同じ製品・サービス、プロセス、システムなどにおいて、	〔是正処置〕 検出された不適合又はその他の検出された望ましくない原因を除去するための処置。	JIS Q 9000 の定義をベースに、取り扱う範囲を問題や不適合から好ましくない事象まで広げた。また、JIS Q 9024 の「再発

	JIS Q 9024:2003	同一原因で再び発生させないように対策をとる活動。	【再発防止】 問題の原因又は原因の影響を除去して再発しないようにする処置。	しないようにする」という目的を追加した。
6.6. 応急対策 / 応急処置	なし			
6.7. 水平展開	なし			
6.8. 根本原因	なし			
6.9. 潜在不良	なし			
6.10. プロセス解析 / 工程解析	なし			
6.11. QCストーリー / 改善の手順	なし			
6.12. 自責	なし			
6.13. 自己実現	なし			
6.14. 品質コスト	なし			
6.15. シックスシグマ	なし			
7.1 要因	JIS Q 9024:2003 JIS Z 8101-3:1999	ある現象を引き起こす可能性のあるもの、結果に影響を及ぼすと思われる変数。	ある現象を引き起こす可能性のあるもの。 応答変数に対する効果を評価する事を意図して変動させている説明変数。	JIS Q 9024 をベースにわかりやすくするための説明を追記。
7.2 原因	JIS Q 9024:2003	(1)ある物事を引き起こすものと。 (2)要因のうち、ある現象を引き起こしていると特定されたもの。	要因のうち、ある現象を引き起こしていると特定されたもの。	広い意味で用いられる場合も多いことを考慮し、一般的な定義を加えた。
7.3 問題	JIS Q 9024:2003	設定してある目標と現実との、対策して克服する必要のあるギャップ。	設定してある目標と現実との、対策して克服する必要のあるギャップ。	同じ。
7.4 課題	JIS Q 9024:2003	設定しようとする目標と現実との、対策を必要とするギャップ。	設定しようとする目標と現実との、対策を必要とするギャップ。	同じ。
7.5 問題解決	JIS Q 9024:2003	問題に対して、原因を特定し、対策し、確認する一連の活動。	問題に対して、原因を特定し、対策し、確認し、所要の処置をとる活動。	「所要の処置」は、原因を特定し、対策し、確認することと二重表現になるために削除した。
7.6 課題達成	JIS Q 9024:2003	新たな目標を設定し、その目標を達成するためのプロセス及び / 又はシステムを構築し、目標を達成する一連の活動。	課題に対して、努力、技能をもって達成する活動。	目標の設定、目標達成のためのプロセス/システムの設定、それに準じての実施と三段階の活動があることを示した。
7.7 重点指向	なし			
7.8 事実に基づく管理	なし			
7.9 三現主義	なし			
7.10 データ	なし			
7.11 ばらつき	JIS Z 8101-1:1999	観測又は測定の結果がそろっていないこと、又は不ぞろいの程度。	観測値・測定結果の大きさがそろっていないこと、又は不ぞろいの程度。ばらつきの大きさを表すには、標準偏差などを用いる。	データの定義との整合性を考慮して修正。
8.1. 新製品開発管理	なし			
8.2. 検証	JIS Q 9000:2006	客観的証拠を提示することによって、規定要求事項が満たされていることを確認すること。	客観的証拠を提示することによって、規定要求事項が満たされていることを確認すること。	同じ。
8.3. 妥当性確認	JIS Q 9000:2006	意図された用途又は適用において、製品・サービス、プロセスまたはシステムがニーズを満たしていることを、客観的証拠によって確認すること。	客観的証拠を提示することによって、特定の意図された用途又は適用に関する要求事項が満たされていることを確認すること。	対象を明確にした。また、「用途が満たされる」の意味が明確になるようにした。
8.4. デザインレビュー	なし			
8.5. 初期流動管理	なし			
8.6. 変更管理	なし			
8.7. 原価企画	なし			

9.1. 工程能力	JIS Z 8101-2:1999	プロセスが、要求事項に対してばらつきが小さい製品・サービスを提供することができる程度。	要求事項を満たす製品を実現する組織、システム又はプロセスの能力	「工程能力」の定義に「能力」という用語を使用しないようにした。「システム又はプロセス」を「プロセス」に修正した。
9.2. 直行率	なし			
9.3. QC工程図/QC工程表	なし			
9.4. 作業標準	なし			
9.5. エラープルーフ/フルプルーフ	JIS Z 8115:2000	ヒューマンエラーを防止する、あるいはそれによって引き起こされる影響を軽減するための製品・サービス又は作業方法に関する工夫。	人為的に不適切な行為又は過失などが起こっても、アイテムの信頼性及び安全性を保持する性質。	エラーの発生を防止する工夫も含まれることを明確にした。製品・設備だけでなく、作業方法に関する全ての工夫が含まれることを明確にした。
9.6. 見える化/目で見える管理	なし			
9.7. 5S	JIS Z 8141:2001	職場の管理の前提となる整理、整頓、清掃、清潔、しつけ(躰)について、日本語ローマ字表記で頭文字をとったもの。	職場の管理の前提となる整理、整頓、清掃、清潔、しつけ(躰)について、日本語ローマ字表記で頭文字をとったもの。	同じ。
9.8. JIT(ジャストインタイム)	なし			
9.9. アウトソーシング/外部委託	なし			
9.10. トレーサビリティ	JIS Q 9000:2006 JIS Z 8103:2000	考慮の対象となっているものの記録、識別などによってその源をたどるあるいは適用・所在を明らかにすることができること。	考慮の対象となっているものの履歴、適用又は所在を追跡できること。 不確かさがすべて表記された切れ目ない比較の連鎖によって、決められた基準に結び付けられ得る測定結果又は標準の値の性質。	JIS Q 9000 の定義をベースにして修正、手段を例示するとともに、「履歴」の意味をわかりやすくした。
10.1 検査	JIS Z 8101-2:1999 JIS Q 9000:2006	製品・サービスの一つ以上の特性値に対して、測定、試験、又はゲージ合わせなどを行って、規定要求事項に適合しているかどうかを判定する行為。	品物又はサービスの一つ以上の特性値に対して、測定、試験、検定、ゲージ合わせなどを行って、規定要求事項と比較して、適合しているかどうかを判定する活動。 必要に応じて測定、試験又はゲージ合わせを伴う、観察及び判定による適合性評価。	JIS Z 8100-2 の定義をベースに修正。「品物」を製品に置き換えるとともに、「検定」を削除。「比較して」も自明と考え削除。
10.2 初物検査	なし			
10.3 試験	JIS Q 9000:2006 JIS Z 8115:2000 JIS Q 17000:2005	規定された手順に従って、製品・サービス、要員、設備などの特性値を調べること。	手順(活動又はプロセスを実行するために規定された方法)に従って特性(そのものを識別するための性質)を明確にすること。 アイテムの特性又は性質を測定、定量化、又は分類するために行われる実験。 手順(活動又はプロセスを実行するために規定された方法)に従った、適合性評価の対象のひとつ以上の特性の確定。	試験の対象を明確にした。規定されていない場合にも「手順」という用語を使えるようにした。「特性」と「特性値」を区別した。
10.4 測定	JIS Z 8103:2000	ある量を、基準として用いる量と比較し、数値又は符号を用いて表すこと。	ある量を、基準として用いる量と比較し、数値又は符号を用いて表すこと。	同じ。
10.5 計測マネジメントシステム	JIS Q 9000:2006	特定の目的をもって、物事を量的にとらえ、その結果を活用するための方法・手段を計画し、実施し、必要に応じて改善する活動に関わる、相互に関連する又は相互に作用する一連の要	計量確認及び測定プロセスの継続的な管理を達成するために必要な、相互に関連する又は相互に作用する一連の要素。	「管理」という用語を使用しないで定義するようにした。

		素		
10.6 感性評価, 官能検査	JIS Z 2300:2009	人間の感覚を用いて製品・サービスの品質/質を評価・判定する行為.	人間の五感によって試験体の特性を選別する試験方法.	評価の対象を明確にした.
10.7 限度見本	なし			
10.8 不適合	JIS Q 9000:2006 JIS Z 8101-2:1999 JIS Z 8115:2000 JIS Q 17000:2005	製品・サービス, プロセス又はシステムが, 規定要求事項を満たしていないこと.	要求事項を満たしていないこと. 規定要求事項を満たしていないこと. アイテムが製造業者の意図した設計又は仕様から逸脱している状態 製品, プロセス, システム, 要員又は機関に関する規定要求事項を満たしていないこと.	JIS Q 9000 の定義をベースにした上で, 要求事項の対象を明確にした.
10.9 不良	なし			
10.10 特別採用 / 特採	JIS Q 9000:2006	規定要求事項に適合していない製品・サービスの使用又は次のプロセスへの引渡しを認めること	規定要求事項に適合していない製品の使用又はリリースを認めること.	製品を製品・サービスに変更するとともに, 「リリース」が次のプロセスへの引き渡しであることを明確にした.
10.11 再格付け	JIS Q 9000:2006	当初ねらった規定要求事項を満たしていない不適合となる製品・サービスを, 異なる規定要求事項に適合するように等級を変更すること.	当初の要求とは異なる要求事項に適合するように, 不適合製品の等級を変更すること.	再格付けの対象にサービスが含まれることを明確にした. 「当初の要求」の意味を明確にした.
10.12 修理	JIS Q 9000:2006	意図された用途に対して受入れ可能とするための, 不適合となる製品にとる処置.	意図された用途に対して受入れ可能とするための, 不適合製品にとる処置.	同じ.
10.13 やり直し	なし		-	
11.1. 苦情	JIS Q 10002:2005	顧客及びその他の利害関係者が, 製品・サービス及びその実現プロセスが自分のニーズに一致していないことに対してもつ不満のうち, 供給者又は供給者に影響を及ぼすことのできる第三者へ表明するもの	製品又は苦情プロセスに関して, 組織に対する不満足の実現で, その対応又は解決が, 明示的又は暗示的に期待されているもの.	誰が, 何に対する不満を誰に表明したのかを明確にした.
11.2. クレーム	なし			
11.3. 顧客の声	JIS Q 9025:2003	組織の活動及び組織が提供する製品・サービスに対する, 顧客の受け止め及び期待.	顧客の, 製品に対する要求事項.	対象に組織活動を含めるとともに, 範囲を要求事項から受け止め及び期待に広げた.
11.4. 顧客サポート	なし			
11.5. 等級 / グレード	JIS Q 9000:2006	同一の用途をもつ製品・サービス, プロセス又はシステムの, レベルの異なる要求事項に対して与えられる区分若しくはランク.	同一の用途をもつ製品, プロセス又はシステムの, 異なる品質要求事項に対して与えられる区分若しくはランク.	サービスが含まれることを明示するとともに, 「異なる品質要求事項」を「レベルの異なる要求事項」に修正した.
11.6. 製造物責任	なし			
11.7. 欠陥	JIS Q 9000:2006	通常予見される使用形態で, 当該製造物が通常有すべき安全性を欠いていること.	意図された用途又は規定された用途に関連する要求事項を満たしていないこと.	混乱を避けるため, 製造物責任法問題に関連した法的意味を持つ内容に限定した.
12.1. 方針管理	なし			
12.2. 方針	JIS Q 9023:2003	トップマネジメントによって正式に表明された, 組織の使命, 理念及びビジョン, 又は中長期経営計画の達成に関する, 組織の全体的な意図及び方向付け.	トップマネジメントによって正式に表明された, 組織の使命, 理念及びビジョン, 又は中長期経営計画の達成に関する, 組織の全体的な意図及び方向付け.	同じ.
12.3. 品質方針	JIS Q 9000:2006	トップマネジメントによって正式に表明された, 品質/質に関する, 組織の全体的な意図及び方向付け.	トップマネジメントによって正式に表明された, 品質に関する組織の全体的な意図及び方向付け.	「品質」を「品質/質」に置き換えた.

12.4. 重点課題	JIS Q 9023:2003	組織として優先順位の高いものに絞って取り組み、達成すべき事項。	組織として重点的に取り組み達成すべき事項。	「重点的」の内容を「優先順位の高いものに絞って」と明確にした。
12.5. 目標	JIS Q 9023:2003	目的を達成するための取組みにおいて、追求し、目指す到達点。	方針又は重点課題の達成に向けた取組みにおいて、追求し、目指す到達点。	方針管理に加えて、日常管理などを含む、組織の全ての活動に適用できるようにした。
12.6. 品質目標	JIS Q 9000:2006	品質／質に関する目的を達成するための取組みにおいて、追求し、目指す到達点。	品質に関して、追求し、目指すもの。	目標の定義と整合するようにした。
12.7. 方策	JIS Q 9023:2003	目標を達成するために、選ばれる手段。	目標を達成するために、選ばれる手段。	同じ。
12.8. 方針展開／方針の展開	JIS Q 9023:2003	上位の重点課題、目標及び方策を分解・具体化し、下位からの提案を取り込みながらすりあわせを行い、下位の重点課題、目標及び方策へ割り付ける活動。	方針に基づく、上位の重点課題、目標及び方策の、下位の重点課題、目標及び方策への展開。	展開の内容を明確にした。
12.9. 機能別管理	なし			
12.10. ベンチマーキング	JIS Z 8141:2001 JIS Q 9004:2010	改善の対象となる製品・サービス、プロセス又はシステムに対して、組織内外のベストプラクティスを探索し、両者を体系的に比較分析することで製品・サービス、プロセス又はシステムを改善・革新する方法。	特定企業の優れた活動の状況を記録として残し、企業活動の一つの基準とすること。 組織が、パフォーマンスを改善することを目的として、組織内外のベストプラクティスを模索するために利用することができる測定及び分析の手法。	ベンチマーキングの目的・主要事項を明らかにするとともに、その範囲が「製品・サービス、プロセス又はシステム」であることを明示した。
12.11. バランススコアカード	なし			
13.1 日常管理	なし			
13.2 工程管理／プロセスコントロール	JIS Z 8101 - 2:1999	プロセスの結果である製品・サービスの特性のばらつきを低減し、維持向上する活動。	工程の出力である製品又はサービスの特性のばらつきを低減し、維持する活動。	「工程」を「プロセス」に置き直した。「維持」の意味が「維持向上」であることを明確にした。
13.3 管理項目	なし			
13.4 管理水準	JIS Z 8101 - 1:1999	安定した又は計画どおりの、プロセスの状態を表す値又は範囲。	安定した工程の状態を表す値。例えば、 X, R, p などで表すことができる。	日常管理だけでなく、方針管理など、品質管理の全領域で共通に適用できる定義とした。「水準」は、とるべき値又は目標値だけでなく、範囲（上側管理限界・下側管理限界）を含むものであることを明示した。
13.5 工程異常	なし			
13.6 工程異常報告書	なし			
14.1 小集団活動	なし			
14.2 QCサークル	なし			
14.3 改善・革新チーム	なし			
14.4 提案制度	なし			
14.5 品質管理教育	なし			
14.6 力量	JIS Q 9000:2006	業務を遂行するうえで必要となる知識及び技能についての、実証された個人の能力。	知識及び技能を適用するための実証された能力。	知識及び技能を、業務を遂行する上で必要なものに限定した。個人の能力に限定した。
15.1. 文書	JIS Q 9000:2006	組織のマネジメントで必要となる情報、及びそれを保持する媒体。	情報及びそれを保持する媒体。	目的（組織のマネジメント）を明示することで、対象を限定した。
15.2. 文書管理	なし			
15.3. 記録	JIS Q 9000:2006	実施した活動の結果、又は活動を実施した証拠を示す文書。	達成した結果を記述した、又は実施した活動の証拠を提供する文書。	活動の実施に関する記録に限定した。
15.4. 記録管理	なし			
15.5. 仕様、仕様書	JIS Q 9000:2006	製品・サービス又はプロセスに対して、要求される特性及びその範囲、前提条件、なら	〔仕様書〕 要求事項を記述した文書。	要求事項の内容を具体的に記すことで明確にした。

		びにその他の要求事項を規定したもの。		
15.6. 手順, 手順書	JIS Q 9000:2006	活動又はプロセスを実施するために規定された方法。	活動又はプロセスを実行するために規定された方法。	他の用語の定義(記録など)との統一性を考慮し、「実行」を「実施」に変えた。
15.7. 品質マニュアル	JIS Q 9000:2006	組織の品質マネジメントシステムを規定する文書。	組織の品質マネジメントシステムを規定する文書。	同じ。
15.8. 品質計画書	JIS Q 9000:2006	個別のプロジェクト, 製品, プロセス又は契約に対して, どの手順及びどの関連する資源が, 誰によって, いつ適用されるかを規定する文書。	個別のプロジェクト, 製品, プロセス又は契約に対して, どの手順及びどの関連する資源が, 誰によって, いつ適用されるかを規定する文書。	同じ。
16.1. マネジメントレビュー/ 経営者による見直し	なし			
16.2. 現場診断	なし			
16.3. 品質監査	なし			
16.4. 製品監査	なし			
16.5. 内部監査	JIS Q 9000:2006	組織のマネジメントシステムが定められている基準を満たしている程度を判定するために, 組織が指名した監査員が, 証拠を収集し, それを客観的に評価するための体系的で, 独立し, 文書化された手順に基づいた活動。	〔監査〕 監査基準が満たされている程度を判定するために, 監査証拠を収集し, それを客観的に評価するための体系的で, 独立し, 文書化されたプロセス。	対象と主体を明確にした。「文書化されたプロセス」の意味が明確となるようにした。
16.6. 自己評価	なし			
16.7. 認証制度	JIS Q 17000:2005	製品・サービス, プロセス, システム又は要員に対する特定の要求事項への適合性を, 第三者が審査し, 証明する仕組み。	〔認証〕 製品, プロセス, システム又は要員に関する第三者証明。	サービスを明示。また, 「第三者証明」の意味が明確となるようにした。
16.8. 品質管理診断 / QC 診断	なし			
16.9. 組織能力像	JIS Q 9005:2005	競争優位を確保し成功していきける姿とこれを達成するための道筋とを具現化するために必要な, 組織が持つべき能力の要素及びそのレベルを明確にしたもの。	競争優位であるために必要な組織の能力の全体像。	「組織能力像」を定義するのに「像」という用語を使用しないようにした。
17.2. QC 七つ道具	なし			
17.3. パレート図	JIS Z 8101-2:1999	項目別に層別して, 棒グラフを出現頻度の大きさの順に並べるとともに, 累積和を示した図。	項目別に層別して, 出現頻度の大きさの順に並べるとともに, 累積和を示した図。例えば, 不適合品を不適合の内容の別に分類し, 不適合品数の順に並べてパレート図を作ると不適合の重点順位がわかる。	定義としての要件を満たすよう「例えば」以降を削除。「並べる」の目的語を明確にした。
17.4. 特性要因図	JIS Z 8101-2:1999 JIS Q 9024:2003	結果の特性と, それに影響を及ぼしていると思われる要因との関係を整理して, 魚の骨のような図に体系的にまとめたもの。	特定の結果と要因系の関係を系統的に表した図。 特定の結果(特性)と要因との関係を系統的に表した図。	図の形がイメージできるようにした。
17.5. ヒストグラム	JIS Z 8101-1:1999	測定値の存在する範囲を幾つかの区間に分けた場合, 各区間を底辺とし, その区間に属する測定値の度数に比例する面積をもつ長方形を並べた図。	計量特性の度数分布のグラフ表示の一つ。測定値の存在する範囲をいくつかの区間に分けた場合, 各区間を底辺とし, その区間に属する測定値の度数に比例する面積をもつ長方形を並べた図。	JIS Z 8101-1 の第 2 文と同じ。
17.6. 管理図	JIS Z 8101-2:1999	工程異常の検出を目的として用いる, プロセスの変動を視覚化するための図。	連続した観測値もしくは群のある統計量の値を, 通常は時間順またはサンプル番号順に打点した, 上側管理限界線, 及び / 又は, 下側管理限界線を持つ図。打点した値の片方の管理限界方向への傾向の検出を補助するために, 中心線が示され	シューハート管理図よりも広い範囲のものを含むようにした。

			る。	
17.7. 層別	JIS Q 9024:2003 JIS Z 8101-1:1999	データを、同じ共通点を持つ幾つかのグループに分けること。	データ中で同一の共通点をもつ、いくつかのグループに分類すること。 母集団を幾つかの層に分割すること。層は部分母集団の一種で、相互に共通部分を持たず、それぞれの層を合わせたものが母集団に一致する。目的とする特性に関して、層内がより均一になるように層を設定する。	JIS Q 9024 をもとに修正。
17.8. 新QC七つ道具	なし			
17.9. 戦略立案七つ道具	なし			
17.10. 商品企画七つ道具	なし			
17.11. 信頼性七つ道具	なし			
17.12. 統計的手法	なし			
17.13. 品質工学/タグチメソッド	なし			
17.14. 品質機能展開	JIS Q 9025:2003	製品・サービスに対する顧客・社会のニーズを実現するために、要求品質、品質特性などをそれぞれ系統的に展開し、それらを二元表により相互に関連づけることによって必要とする特性・仕様・管理基準を定めるためのツールの集合体。	製品に対する品質目標を実現するために、様々な変換及び展開を用いる方法論。QFD と略記することがある。	「品質目標」を「顧客・社会のニーズ」に広げた。「変換及び展開」の内容が具体的にわかるようにした。
17.15. 品質表	JIS Q 9025:2003	製品・サービスに対する顧客・社会のニーズとその実現に関わる品質特性との対応を表した二元表。	要求品質展開表と品質特性展開表とによる二元表。	「要求品質展開表」や「品質特性展開表」という用語を用いないようにした。
17.16. ボトルネック技術	JIS Q 9025:2003	製品・サービスに対する顧客・社会のニーズを満たすために、不可欠な技術のうち、今は実現できていない技術。	製品を開発・改善する上で、解決しておかなければならない、決め手となる技術。BNE と略記することがある。	品質表との関係が明確となるよう、「ニーズ」という用語を用いて説明するようにした。
17.17. QA表	JIS Q 9025:2003	品質特性及びその規格値の重要度と意図を後工程に伝達するための表。	設計が意図する品質保証上のポイントを製造部門に伝達するための表。	「設計」や「製造」という用語を用いないようにした。「品質保証上のポイント」の内容を具体的にした。

索引

【あ】

アウトソーシング
当たり前品質
安全性
エラーブーフ
応急対策

【か】

改善
改善・革新チーム
課題
課題達成
感性評価, 官能検査
管理
管理項目
管理図
管理水準
機能別管理
QA表
QC工程図
QCサークル
QCストーリー
QC七つ道具
記録
記録管理
苦情
クレーム
計測マネジメントシステム
欠陥
原因
原価企画
検査
検証
限度見本
現場診断
源流管理
工程異常
工程異常報告書
工程管理
工程能力
5S
互換性
顧客
顧客サポート
顧客の声
顧客満足
根本原因

【さ】

再格付け
再発防止
作業標準
三現主義
試験

自己実現
自己評価
事実に基づく管理
システム
システムアプローチ
自責
シックスシグマ
社会的品質
JIT(ジャストインタイム)
重点課題
重点指向
修理
仕様, 仕様書
小集団活動
商品企画七つ道具
初期流動管理
新QC七つ道具
新製品開発管理
信頼性七つ道具
水平展開
製造物責任
製品
製品監査
全員参加
潜在不良
戦略立案七つ道具
総合的品質管理
層別
測定
組織能力像

【た】

代用特性
妥当性確認
直行率
提案制度
ディペンダビリティ
データ
できばえの品質/質
デザインレビュー
手順, 手順書
等級
統計的手法
統計的品質管理
特性要因図
特別採用
トレーサビリティ

【な】

内部監査
日常管理
認証制度
ねらいの品質/質

【は】

初物検査
ばらつき
バランススコアカード
パレート図
PDCA
ヒストグラム
標準
標準化
品質/質
品質監査
品質管理
品質管理教育
品質管理診断
品質機能展開
品質計画書
品質工学
品質コスト
品質水準
品質特性
品質表
品質方針
品質保証
品質マニュアル
品質マネジメントシステム
品質目標
品質要素
不適合
不良
プロセス
プロセス解析
プロセスに基づく管理
プロセス保証
文書
文書管理
変更管理
ベンチマーキング
方策
方針管理
方針
方針展開
ボトルネック技術

【ま】

マーケットイン
マネジメントレビュー
見える化
未然防止
魅力的品質
目標
問題
問題解決

【や】

やり直し
要因

利害関係者
力量

【5】