

**日本品質管理学会標準**

# **品質管理用語**

**JSQC-Std 00-001:2011**

**2011. 10. 29 制定**

**社団法人 日本品質管理学会 発行**

## 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程に基づき、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も、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、日本で実践されてきた品質管理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。用語の選定に当たっては、候補となる多数の用語を列挙した上で、品質管理の全体像を理解する上で不可欠なもの、他の規格・文献で定義されていない又は定義が異なっているものに絞った。また、日本で実践されてきた品質管理に関する用語の中には、既存の概念に新たな要素を追加するために、既存の概念に対する相対的なものとして考えられたものが少なくない（例えば、応急対策、再発防止、未然防止など）。用語の定義に当たっては、このような意味合いがなるべく包含されるよう配慮した。

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、あえて 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おり、これらについては括弧書きでそのことを明記した。なお、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. は品質管理の基本を理解する上で重要な用語である。区分 2. ～3. は品質／質および品質要素に関する概念を理解する上で、区分 4. ～7. はプロセスとシステム、およびその管理と問題解決・課題達成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（開発、調達・生産・サービス提供、検査・試験、顧客関係）に関する用語を、区分 12. ～16. は品質管理の組織的な推進方法（方針管理、日常管理、小集団活動と品質管理教育、文書と記録、診断と監査）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。なお、各用語の定義に当たっては、できる限り当該の用語に含まれている言葉をそのまま用いないよう配慮した（例えば、「品質保証」を定義する際に、「品質」や「保証」という言葉を使用しないなど）。

## 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。

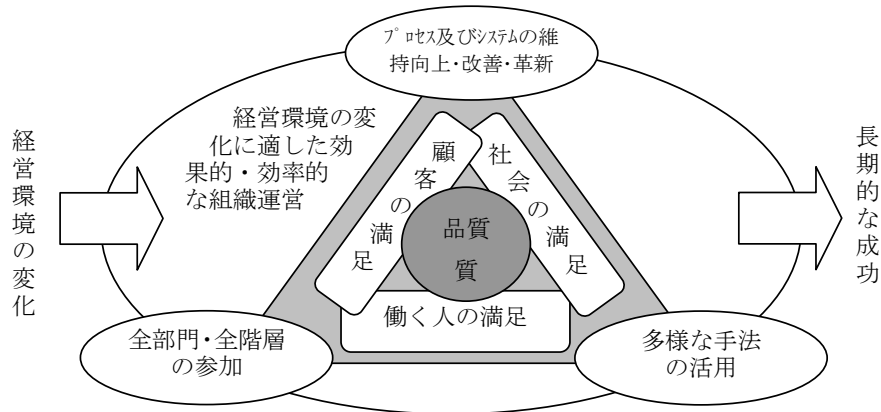
### 1. 品質管理と品質保証

#### 1.1 総合的品質管理／総合的品質マネジメント／TQM

**品質／質(2.4)**を中核に、**顧客(2.2)**及び社会のニーズを満たす**製品・サービス(2.1)**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(4.1)**及び**システム(5.1)**の維持向上、**改善(6.2)**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活動。

注記1 顧客及び社会のニーズには、明示されているもの、暗黙のもの、又は潜在しているものがある。

注記2 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(2.2)**・社会のニーズを満たす、**製品・サービス(2.1)**の**品質／質(2.4)**を効果的かつ効率的に達成する活動。

注記1 品質保証を効果的かつ効率的に達成するための活動が品質管理である。

注記2 顧客・社会のニーズは、製品・サービスの機能、性能、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(2.2)**・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 上記の定義の目的の部分「顧客・社会のニーズを満たすこと」を品質保証という場合がある。

#### 1.4 マーケットイン

**顧客(2.2)**・社会のニーズを把握し、これらを満たす**製品・サービス(2.1)**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、提供側の保有技術や都合を優先して製品・サービスを提供しようとする考え方である。

#### 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。

注記 組織の全構成員は、一般に広くとらえるのがよいが、どこまで含めるかはそれぞれの組織で決める必要がある。

#### 1.6 統計的品質管理／SQC

**統計的手法(17.11)**の活用により**製品・サービス(2.1)**の**品質／質(2.4)**を維持向上、**改善(6.2)**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(4.1)**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。

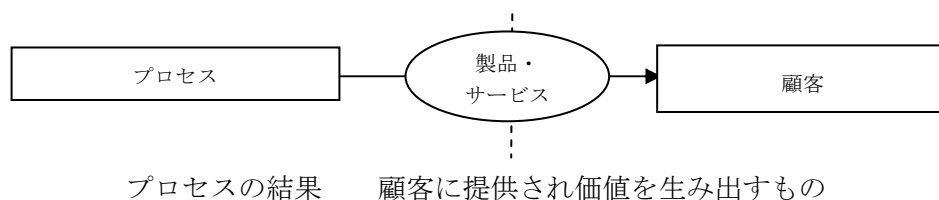
注記1 ハードウェア、素材、ソフトウェア、サービス、エネルギー、情報など、あらゆる形態のものを含む。

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。

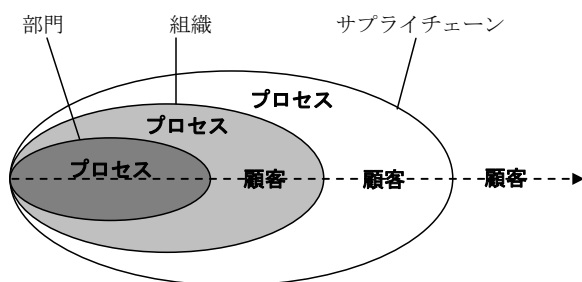


### 2.2 顧客

**製品・サービス(2.1)**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(5.1)**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。

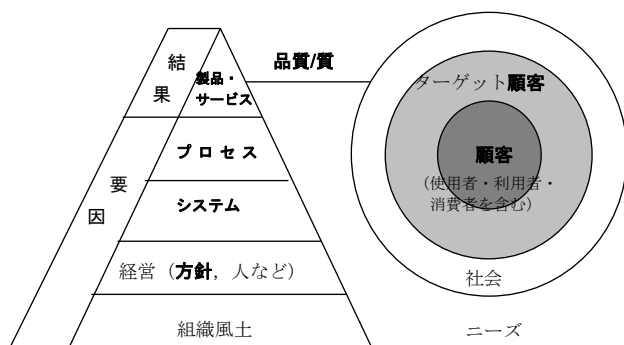
注記 1 利害関係者には、顧客、社会、組織の人々（働く人）、供給者、株主などが含まれる。

## 2.4 品質／質

**製品・サービス(2.1)**、**プロセス(4.1)**、**システム(5.1)**、経営、組織風土など、関心の対象となるものが明示された、暗黙の、又は潜在している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。



注記 3 プロセス、システム、経営、文化・風土については「質」を使うことが多い。

## 2.5 顧客満足

**顧客(2.2)**の明示された、暗黙の、又は潜在しているニーズが満たされている程度に関する**顧客(2.2)**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。

注記 3 顧客の期待を超え、しかも顧客の潜在ニーズに合った製品・サービスが提供されると、非常に高い満足が得られる。