

目次

序文	3
1. 適用範囲	3
2. 引用規格	4
3. 用語と定義	4
4. 新製品・新サービス開発管理の基本	5
4.1 TQMにおける新製品・新サービス開発管理の役割	5
4.2 顧客価値創造の基本的な考え方	7
4.3 新製品・新サービス開発管理における重要なマネジメント活動	10
5. 新製品・新サービス開発管理における重要なマネジメント活動の進め方	13
5.1 開発プロセスの見える化	13
5.2 新製品・新サービスの企画と潜在ニーズの把握	16
5.3 プロジェクトマネジメント	19
5.4 ボトルネック技術の特定とブレークスルーの実現	21
5.5 設計における標準化	24
5.6 デザインレビュー	27
5.7 ばらつきに対して頑健な設計	29
5.8 部門間連携と情報・知識の共有	32
5.9 初期流動管理, 市場・客先における品質情報の収集・活用	35
5.10 新製品・新サービス開発プロセスの見直し・改善と顧客満足度調査	38
6. 新製品・新サービス開発管理のためのツール	40
6.1 品質機能展開	40
6.2 商品企画七つ道具	43
6.3 実験計画法, パラメータ設計	47
6.4 FMEA, FTA, ワイブル分析	50
6.5 CSポートフォリオ, T型マトリックス	55
参考文献	58