

# プロジェクトマネジメント講座

## 品質マネジメント 品質とは？ 品質に関する理論

・品質とは、『本来備わっている特性がまとまって、要求事項を満たす度合』

→クライアントからの要求事項を品質という形でどのように応えるか、どのように満足度を向上させるか、その度合では、その度合を高める要素とは何か？ それは以下の2つ。

◆ 成果物品質…モノ、サービス自体に関わる品質（バクの検出率など、成果物に関する品質 等）

◆ プロジェクト品質…プロジェクトに関わる品質（作業効率、納期遵守 等）

つまり成果物に関する品質だけを高めても、品質を高めることはできなく、ステークホルダーが求めている予算額で、ステークホルダーが求めている時期に提供することが、高品質を提供していることになる。

・等級とは、『同一の用途を有するが、技術的特性（機能レベル）が異なるプロダクトやサービスに定めた区分』

### 品質に関する理論

● デミング 総合品質マネジメント（TQM）、経営者の責任

『品質にかかるコストの85%が、マネジメントの問題であり、プロジェクトの全ての段階を通じ、継続的に品質改善・品質向上を行うことが必要』

● ジュラン 使用適合性

『製品は、顧客の真のニーズを把握しなければならない』

● クロスビー 無欠陥、検査よりも予防

『製品を作るプロセスが確立されていれば、欠陥はあり得ない』→無欠陥

『品質とは、計画、設計、作り込みによって達成されるものであり、検査によってではない』→検査よりも予防

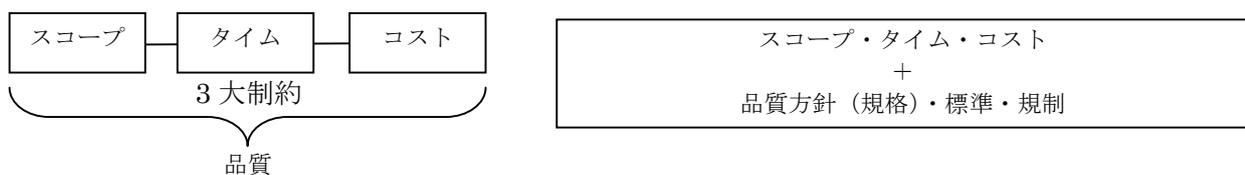
● シックスシグマ（6 $\sigma$ ）…生み出された製品に対して、品質上のブレをなくす。⇒スローガンのようなもの

$\sigma$ （シグマ）はタイムマネジメントを学習した時、3 $\sigma$ =99.5%であるため、6 $\sigma$ は限りなく100%に近い（100万個の内、欠陥は3・4個まで）。つまり偏差の縮小を狙った測定法

## 8.1 品質マネジメント 品質マネジメント計画

プロダクトの品質要求事項、品質標準を定めて、そのことを順守するための方法を文書化するプロセス。つまり品質を維持する活動（品質プロセス）を決定し、品質マネジメント計画書を策定するプロセス

### 8.1.1 品質マネジメント計画【インプット】



### 8.1.2 品質マネジメント計画【ツールと技法】

- 費用便益分析 …  
費用（コスト）と便益（品質要求）のトレードオフ。コストを重視すると品質要求を満たすことができない。仮に品質要求を満たすならば、顧客満足度を上げることができ、生産性が上がり、手直しが少ないため、結果的にコストを下げる事が可能になる。
- 品質コスト  
予防コスト … 欠陥のない製品を作り、顧客の要求を満たすためのコスト  
評価コスト … 顧客の要求に合っているかを確認するためのコスト（ex：検査）  
内部不良コスト … 商品引き渡し前、顧客の要求を満たしていないことがわかった時のコスト（ex：是正処置）  
外部不良コスト … 顧客の手に渡ってから、要求を満たしていないことが発覚した時のコスト（ex：返品）
- QC7つ道具（Seven Basic Quality Tools）  
過去のプロジェクトで利用した QC7つ道具での数値を今回のプロジェクトに活かすことができるのかを把握する
- 実験計画法（Design of Experiment）  
1つの要因を変化させるよりも、重要な要因全てを変化させるという体系的なフレームワークを提供する方法

### 8.1.3 品質マネジメント計画【アウトプット】

- 品質マネジメント計画書 …  
品質を維持する活動を記述した計画書であり、プロジェクトマネジメント計画書の補助計画書
- 品質尺度 … 品質管理をする対象物と計測方法を具体的に記した運用基準  
(ex) プロジェクトとして“人材派遣事業”をおこす  
↓ 品質⇒良い人材
  - ・ いつに、どれだけの人数のヒトを確保するのか（3/10に10名…）
  - ・ どのようなヒトを確保するのか（TOEIC800点以上の人材）↓  
完成品について計測するための運用基準のこと
- プロセス改善計画書 …  
不要で付加価値のないアクティビティを特定するため、プロジェクトマネジメントと製品開発プロセスを分析するためにステップを詳細化した計画書。プロジェクトマネジメント計画書の補助計画書