

6月号 ごあいさつ
 総合「質」経営 (TQM) の実践!!
 ~ 経営品質の向上と経営体質の革新を! ~

株式会社 山西 あすなる会相談役 西垣 洋一
 代表取締役会長

商品品質から経営品質へのシフト

近年、経済環境下において、TQM (Total Quality Management: 総合的品質管理) の必要性はこれまで以上に高まっています。新興国企業の台頭、テクノロジー企業の拡大により、製品・サービスの品質で競争力を維持することがより重要となり、品質を組織全体で追求し、持続的な競争優位性を支える手段として TQM が再評価されています。TQM は、「顧客重視」で全社的なアプローチで品質管理を行い、組織運営と提供する製品・サービスの継続的な改善を目指す経営手法です。顧客満足度を最大化するために、組織全体で品質を重視し、単なる「製品の品質管理」ではなく、企業のすべての部門・全従業員が顧客満足を目指した改善への取り組みを指します。

現代の顧客ニーズは品質=製品の良さではなく、「企業のすべての活動が、社会に対してどれだけ信頼・満足を生むか」に変化しています。TQM の本質は、「商品品質の管理」から一歩進んで、「経営品質」の継続的な改善を行う全社的な経営文化の構築にあります。そのため市場環境が急速に変化し、顧客の価値観が多様化する中でも、企業が長期的に成功し続けるための根幹となります。

経営品質の向上は生産性の向上につながる

TQM 活動の目的は提供される商品・サービスを含め、それらを生み出す経営自体の品質であり、生産性や効率を向上させることに大きく寄与します。

1. 品質の向上

TQM 活動の最も重要な効果は、製品やサービスの品質の向上である。顧客満足を最優先にして品質管理活動を行い、製品の不良率を低減させるため、品質の安定性が増す。

2. コスト削減

品質向上とともに、無駄や不良品の削減が進むため、コスト削減にも寄与。例えば、製造過程での再作業や修正、返品が発生が減少し、結果的にコストが下がる。

3. 従業員の意識向上

組織全体で品質向上に取り組むため、従業員の意識やモチベーションが向上。全員が品質の改善に関与することにより、チームワークが強化され、職場環境も改善。

4. 顧客満足度の向上

品質向上により、顧客の要求や期待に応えやすくなり、顧客満足度が向上。顧客満足度が高いと、リピーターの獲得やブランドの強化につながる。

5. 継続的改善の文化の定着

「PDCA サイクル (Plan-Do-Check-Act)」を基にした継続的な改善プロセスを重視。この考え方が組織に定着することで、改善活動が日常的に行われ、より効果的な運営が可能。

6. リスク管理の向上

TQM 活動を通じて、リスクを事前に認識し、問題が発生する前に予防策を講じることができる。これにより、品質トラブルや事故のリスクが減少し、企業の信頼性が向上。

当社としましても、第73期スローガンにおいて、総合「質」経営 (TQM) の実践を第一としています (右図 参照)。「仕事の資質」(環境整備年間、三方よしの経営、5ゲン主義、働き方改革の実践)と「仕事の基本」(5S+2S、報連相、PDCA・CAHF、5W・2H・1B)を両輪に社員一人一人の仕事の「質」を高め、顧客価値創造も含めたCS (顧客満足度) の向上に努めて参ります。

2025年6月吉日

第73期 総合「質」経営

〈仕事の資質〉

環境整備年間
SDGs ESGの実践

三方よしの経営
売り手・買い手・世間よし

5ゲン主義
現場 現実 現物
原理 原則

働き方改革実践
生産性向上 タイパシティ
BCP ワークライフバランス

ワンストップサービス
サポートシステム推進
トータル受注の推進
連携強化

5「自」の実行

自己責任 自助努力
自主判断
自立 自律

〈仕事の基本〉

5S+2S
継続的カイゼン

報告・連絡・相談
ホウ・レン・ソウの確認

PDCA・CAHF
善の循環

5W・2H・1B
マネジメントサイクルの実践

年輪経営(自創経営)
ファーストニールカンパニー

5W〈ワーク〉

ハートワーク (発想力・創造力) フットワーク (行動力・継続力)
ヘッドワーク (計画力・企画力)
ネットワーク (人間関係構築力) チームワーク (協調性・結束力)

山西 株式会社

品質経営方針に基づく TQM 活動

