



# なすびの花

## 2024年品質月間に向けて

11月は品質月間です。

品質月間が始まったのは、1951年です。

小さな品質管理大会から始まり、徐々に様々な業種の中小企業にも、そしてマスコミを通じて一般消費者へと、広がりました。

今年のテーマは、

“原点回帰！”

品質と信頼で築く 豊かな社会

です。

「原点回帰！」は、去年のテーマにも入っていました。

お客様に満足していただく品質を創造するには何をすべきかを、あらためて見つめようというメッセージであるとのことでした。

製造業では、QCD (Quality 品質、Cost 製造コスト、Delivery 納期)のバランスが大事と言われています。

不適合品・不具合品が発生すると、修理作業や廃棄作業といった余分な手間の分、生産性が低下し、コストが大きくなってしまいます。

改善活動や未然防止活動などにより、品質が安定していけば、不適合品や不具合品が減っていき、その結果、円滑な納品につながります。

品質が安定していると、低コストでの生産ができ、納期遵守も安定するので、お客様にも満足していただけるということですね。

マーケティング用語に、

『1:5の法則 / 5:25の法則』

というものがあります。

『1:5の法則』というのは、新規顧客を獲得するために、既存顧客を維持するコストの5倍がかかるという法則です。

既存顧客とは、既に信頼関係を築いていて、私たちの強みやサービスを知っていただけのために、

一方、新規顧客とは、その信頼関係を築いたり、私たちの強みやサービスを知らなかったために、金銭的な面、時間、エネルギー、心理的コストなどの多くのコストが必要となります。

そして『5:25の法則』は、顧客離れを5%改善すれば、利益率が25%向上するという法則です。

お客様に、私たちの仕事を気に入っていただければ、関係性を継続し、何度も発注していただけることで、安定した仕事の流れが生まれます。

また、他のお客様に宣伝して、新しいお客様を連れてきてくださったり、といった可能性も広がります。

貴重なご縁が生まれたお客様と、長く信頼関係を築けるように、私たちも日頃から、誠実で丁寧な作業を心がけ、品質の維持向上についての意識に磨きをかけましょう。

## ルツサーの法則

品質について調べている時に、

『ルツサーの法則(乗積則)』

という言葉を見つけました。

興味深い内容だったので、ご紹介します。

アメリカの宇宙開発プロジェクト(アポロ計画など)の品質管理に適用された法則です。

「完成品の信頼度は、組み込まれた各部品の信頼度の相乗(掛け算の和)に影響される」というものです。

小さな誤差や、小さな不具合を見逃すと、それが掛け合わされて、最終工程では目も当てられぬ仕上がりになってしまうというような意味です。

例えば、工程①が9割の出来ばえ、工程②も9割の出来ばえ、工程③も、工程④も、工程⑤も、全ての工程が9割の出来ばえであった場合、 $9割 \times 9割 \times 9割 \times 9割 \times 9割$ で、約6割の信頼度となってしまいます。

各工程では小さな誤差でも、最終的には大変な大問題に発展してしまいますね。

お客様の信頼を維持し続けるためにも

『仕事の出来ばえ9割9分9厘以上』

を達成できるように、社内の誰もが、自分の現状を把握し、更なる成長を目指して、日々改善していくことがとても大切です。