

中核人材育成事業実証講義

「品質マネジメント」

1月24日 於 食事苑京阪

澤田製作所 澤田 浩

品質マネジメントの実証講義を受けて、品質管理とは、設計値からのずれを最小化したり、平均値の周りのバラツキを最小化するといったように、製品品質のバラツキを抑制する事だと思っていました。ところが、それだけでは顧客は満足せず、納期や、値段や、公差内であってもしっくり感やなめらかさの様に感覚的なものや、見た目や、情報提供といった業務全体について顧客が望むサービスを提供する事が、顧客を満足させる事につながっている事が分かりました。すなわち「製品品質の向上から業務品質の向上へ」を考え、業務品質を顧客の望むものに、いかに近づける事が出来るかが今後の他社との勝負になると思います。

自社でも商品売るのではなく、解決策を売るというコンセプトが大切である事を常に考え、実践していきたいと思っています。