

1) QFD(品質機能展開)とは？

(Quality Function Deployment)

お客様の要望を的確に把握する方法

- 1、1972年ごろ 三菱重工 神戸造船所で
水野滋博士が指導したのが始まり
- 2、1978年 水野博士と赤尾洋二博士が
考え方確立 発表
- 3、その後 米国自動車業界で活用発展
米国では「福原メソッド」とも呼ばれる
- 4、逆輸入され 最近多くの企業で活用が始まっている

会社概要

MOST合同会社とは

松下電器、パナソニック コミュニケーションズで科学的手法
(QFD,TRIZ、品質工学、多変量解析、販売分析等の汎用技術)を
修得し、全社の業務改革で活躍したOBが参集した集団です。

MOSTと言う名前は下記のような意味をもって命名しました。

You can get the **MOST** performance
by **MOST** (**M**anagement **O**f **S**cientific **T**ool)
with **MOST**. (**MOST**合同会社)

MOST合同会社

ホームページ: <http://www7b.biglobe.ne.jp/~most/>

福岡県糟屋郡宇美町とびたけ1丁目19-11

代表 : 山口 和也

E-mail : ygky.yamaguchi@kph.biglobe.ne.jp

TEL、FAX 092-932-9701

MOST合同会社 代表 山口和也 略歴

MOST
Management Of Scientific Tool

1970年3月 九州大学工学部通信工学科卒業

1970年4月 九州松下電器入社

* 商品開発業務に従事

技術課長 技術部長歴任

* 全社業務改革に従事

九州松下電器(株)

開発プロセス革新本部 本部長

パナソニック コミュニケーションズ(株)

経営品質推進本部 副本部長

(日本経営品質賞、開発プロセス改革、品質改革、間接部門改革、
工場改革を同時期に務める) (2007年8月31日定年退職)



現 MOST合同会社 代表

2007年9月3日 設立

現 立命館大学院非常勤講師(2006年～) (品質マネジメント ◀ 価値創出マネジメント)

元 山口大学非常勤講師 (2006年～2013年) (開発プロセスの最先端)

元 九州大学非常勤講師 (2009年～2013年) (経営品質革新)

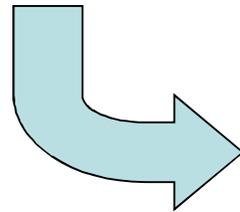
2) QFD(品質機能展開)とは？

(Quality Function Deployment)

企業経営は
お客様の要望を的確に把握する事から始まる

お客様の要望を的確に把握する方法

商品企画段階を始め様々な検討に於いて、
お客様の要求する事柄(品質)を
商品創りに反映させ、
売れる商品創りをするのに最適な方法



目標の明確化
課題の明確化
やるべき事の明確化

3) QFD (品質機能展開)とは？ (Quality Function Deployment)

極めて簡単な二元表

①顧客はどの様にして欲しいのか？

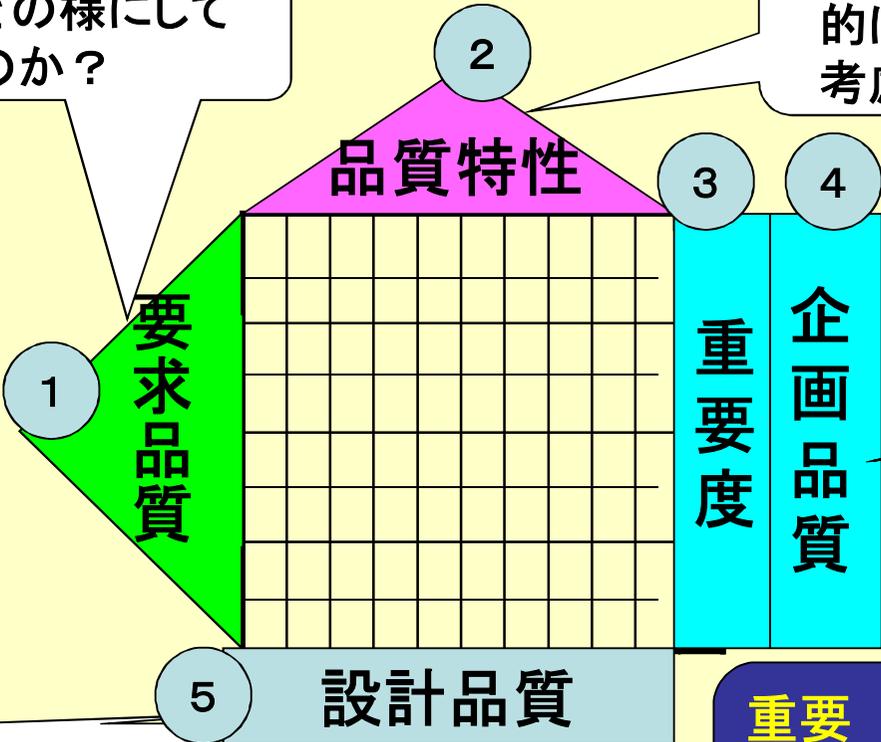
②顧客要求に対し技術的にはどの様な事を考慮すべきか？

③、④
どの様な特徴づけをすれば顧客に喜んで貰えるか？

⑤顧客の満足の為にはどの様な仕様にすべきか？

重要
出来るか出来ないかをここで判断しない事

顧客要求



①、要求品質の作成 1)

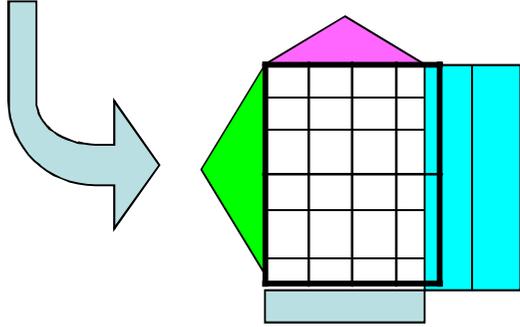
事例：車

①顧客はどの様にして欲しいのか？

1)お客様の声を集める

- * 外装に関する事
- * 乗り心地に関する事
- * ハンドル操作に関する事
- * シートに関する事
- * ワイパーに関する事
- * その他多数

2)要求品質として纏める

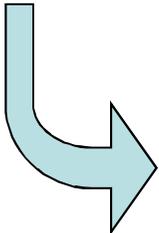


②、品質特性の作成

MOST
Management Of Scientific Tool

②顧客要求に対し技術的にはどのような事を考慮すべきか？

お客様の声を集める

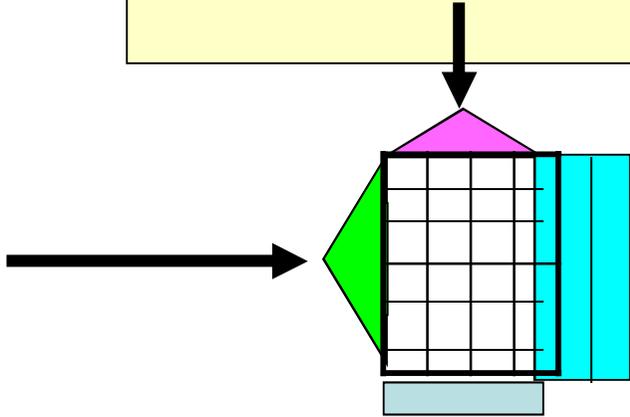


要求品質として纏める

- 1、前面ガラスは付着物をはじく
- 2、ワイパーは雨滴をはじき飛ばす
- 3、ワイパーの動きをスマートにする
- 他
-

品質特性

- 1、フロントガラスコーティング材
- 2、ワイパー速度
- 3、ワイパー形状
- 4、フロントガラス形状
-

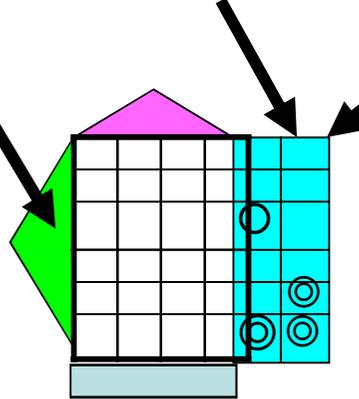


③、④、企画品質の作成

③、④
どの様な特徴づけ
をすれば顧客に喜
んで貰えるか？

- 1、顧客とは誰か？ 女性か？ 若者か？ シルバー世代か？
- 2、他社のラインアップにはどんな車があるか？
今回の企画は 他社の何に勝る様にするのか？
- 3、女性や若者は従来からどのように変化しているのか？
- 4、過去要望やクレームはどんなの事があったか？
- 5、今回のセールスポイントは何に重点をおくか

要求品質の重要度を考慮し 企画品質を決める

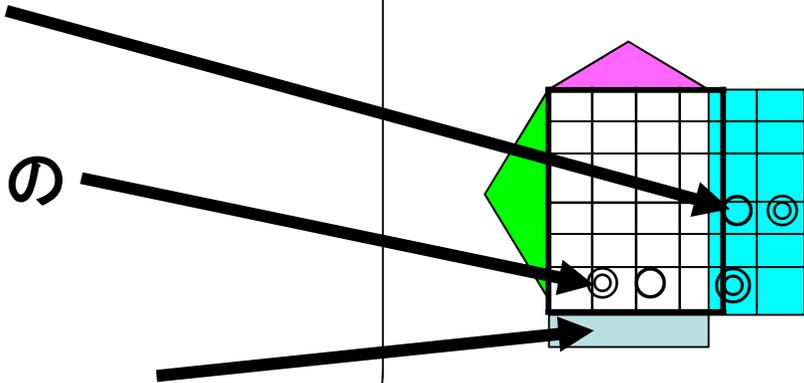


重要
出来るか出来ないかで
企画品質を決めない事

⑤、設計品質を決める

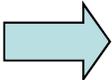
企画品質を満足させる為

要求品質と品質特性の交点の
何処を強化すべきかを考慮し
設計品質(特性値)を決める



設計品質
(特性値)とは

- 1、目標値 (エンジンパワー数値)
 - 2、新技術 (新エンジン方式)
 - 3、信頼性 (新ブレーキの規格)
- 重要** (実現の具体的な根拠は不要)



(実現の具体的な根拠は **TRIZ** で)

QFDは実際どのように使われるか

1、顧客要求(顧客の要望する商品に対する品質、周囲の期待)

商品企画 …… 顧客の声(VOC)、自社の売り物(技術)

研究開発 …… 自分達が研究している事は、どのような事
(お客様の要望する品質)を期待されているか！

通常の仕事 …… 自分達の組織は、自分は 周りや関係者に
何を期待されているのか！

2、品質特性(技術的要素)

商品企画 ……期待に応える為に技術的に、どのような事が出来たら良いか？

研究開発 ……期待に応える為に技術的に、どのような事が出来たら良いか？

通常の仕事 ……期待に応える為に、どのような手段で実現していくか

3、顧客の要求や喜ばれる事を、他社の状況や自社の特徴等も考慮し、 重要度を決定し、個々の部品や信頼性などの設計品質を確保し、

お客様に喜ばれる売れる商品づくりの目標を明確にする

QFD……一言で言うと 目標の明確化

QFDとは(まとめ)

- * 顧客の要望に添い、
- * 技術的にどんな事を実現出来たら、
- * お客様の要望する品質を確保でき、
- * 喜んで貰えるかを明確にする方法。
- * その後 設計品質(目標)を明確にする方法

商品企画段階を始め様々な検討に於いて、
お客様の要求する事柄(品質)を
商品創りに反映させ、
売れる商品創りをするのに最適な方法

特徴

漏れのない検討が
出来る

全ての業務(研究・
開発含む)は先
ずQFDありき

技術的課題の

実現の具体的な根拠は **TRIZ** で !

ご覧頂きありがとうございます。

お問い合わせ

MOST合同会社

ホームページ

<http://www7b.biglobe.ne.jp/~most/>