

PM資料ガイド

項目	Quality Management (in Project Management) 品質マネジメント(プロジェクトマネジメントにおける)	Rev.	年月日	作成
		0	01/03/11	挟間啓之
対象	一般			
視点	基本解説			

Quality Management (in Project Management): プロジェクトマネジメントにおける品質マネジメント

1. 品質マネジメントの概念・定義

ISO8402-1994 (国際規格) 「 Quality management and quality assurance -Vocabulary 」では品質は「明示又は暗黙のニーズを満たす能力に関する、ある“もの”の特性の全体」と定義されている。しかし、広範に使われる Quality (品質) という用語は人によってしばしば異なるものを意味する。それによって多くの混乱及び誤解が生まれている。例えば、品質は“要求事項への適合”及び“優秀さの程度”という意味で用いられることがある。“要求事項への適合”という意味では、人々は“品質コストを下げる”ことを議論する。逆に“優秀さの程度”の方は“品質コストを上げる”ことを暗に意味しており、ある場合にはどちらも合っている。この基本解説ではこのような混乱をさけるためにプロジェクトマネジメントにおける品質マネジメントに限定し“要求事項への適合”という観点から述べる。プロジェクトマネジメントにおける品質マネジメントでは以下の国際規格が著名である。

ISO10006 (JIS Q10006) Quality Management -Guidelines to quality in project management

A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK[®]) 、1996年にアメリカの Project Management Institute (PMI[®]) が改訂発行

では品質マネジメントの定義は明確にされていなくプロジェクトマネジメントにおける品質達成に影響与える品質システム・概念・実践に対するガイドとなっているが、ISO8402で規定されている品質の定義「明示又は暗黙のニーズを満たす」ためのプロセスと考えることが出来る。

では「品質マネジメントとは、当該プロジェクトが所期の要求を満足していることを保証するために必要な一連の業務プロセスを指す」(訳：エンジニアリング振興協会) と定義している。

2. 品質マネジメントの全体像

1) ISO10006

プロジェクトマネジメントにおける品質はプロジェクトプロセス品質とプロジェクト製品品質の二つの側面が存在する。このいずれも満たさなければならない。品質の達

成は経営者の責任である。プロジェクトにおけるプロセス品質及び製品品質の作り込みと維持には体系的な取り組みが必要である。この取り組みは顧客の明示及び暗示のニーズを理解し満たさせること、その他の利害関係者のニーズを評価させること、及びプロジェクトのマネジメントにおいて組織の品質方針を実行するよう考慮させることを狙いとすべきである。と組織や経営者に対する責任を明確にしている。

2) PMBOK[®]では以下のようにより明確になっている

「品質マネジメントには、品質基本方針、品質目的及び責任を決定し、品質システムの下で品質計画、品質保証、品質管理ならびに品質改善といったプロセスを通じてこれを実施してゆくマネジメント機能にかかわるすべての業務を含む。」

「プロジェクトの品質マネジメントは当該プロジェクトのマネジメントと成果物の品質マネジメントの両方が対象となる。

3. 品質マネジメントのプロセス

品質マネジメントのプロセスは ISO10006 と PMBOK[®]は以下のような定義をしている。

1) ISO10006

プロジェクトマネジメントの品質をマネジメントするプロセスは互いの類似性に従って10のプロセスに分類される。プロジェクトの妥当な方向付けを行なう戦略決定プロセス 他グループのプロセス間の相互依存にかかわるマネジメントプロセス その他の8プロセス(スコープ、時間、コスト、経営資源、要員、コミュニケーション、リスク、及び購買に関するプロセス)

2) PMBOK[®]

品質マネジメントは品質計画、品質保証、品質管理の3つのプロセスをマネジメントすることである。この3つのプロセスは相互に作用し、その他の知識エリア(スコープ、タイム、コスト、組織、コミュニケーション、リスク、調達、総合)のプロセスとも相互に作用する。例えば、スコープが明確でなければ品質マネジメントの目標が不明確になり、品質マネジメントに失敗するとタイムやコストマネジメントも失敗する。この相互作用を軽くみるとリスクが大きくなる。品質マネジメントを正しく行なうには品質計画、品質保証、品質管理のプロセスをあらかじめ明確にしておくことが必要である。品質計画、品質保証、品質管理の詳細は PMBOK[®]を参照いただきたい。

参考文献：

エンジニアリング振興協会監修「ISO/JIS Q 10006：-品質マネジメント-プロジェクトマネジメントにおける品質指針とその解説」、日本規格協会発行、1999

エンジニアリング振興協会プロジェクトマネジメント部会訳、

「プロジェクトマネジメントの基礎知識体系 (Pmbok Guide) 和訳版」、1997