

## ビジネス・キャリア検定試験 標準テキストについて

---

企業の目的は、社会的ルールの遵守を前提に、社会的責任について配慮しつつ、公正な競争を通じて利潤を追求し永続的な発展を図ることにあります。その目的を達成する原動力となるのが人材であり、人材こそが付加価値や企業競争力の源泉となるという意味で最大の経営資源と言えます。企業においては、その貴重な経営資源である個々の従業員の職務遂行能力を高めるとともに、その職務遂行能力を適正に評価して活用することが最も重要な課題の一つです。

中央職業能力開発協会では、「仕事ができる人材（幅広い専門知識や職務遂行能力を活用して、期待される成果や目標を達成できる人材）」に求められる専門知識の習得と実務能力を評価するための「ビジネス・キャリア検定試験」を実施しております。このビジネス・キャリア検定試験は、厚生労働省の定める職業能力評価基準に準拠しており、ビジネス・パーソンに必要なとされる事務系職種を幅広く網羅した唯一の包括的な公的資格試験です。

2級試験では、課長、マネージャー等を目指す方を対象とし、担当職務に関する幅広い専門知識を基に、グループやチームの中心メンバーとして、創意工夫を凝らし、自主的な判断・改善・提案を行うことができる人材の育成と能力評価を目指しています。

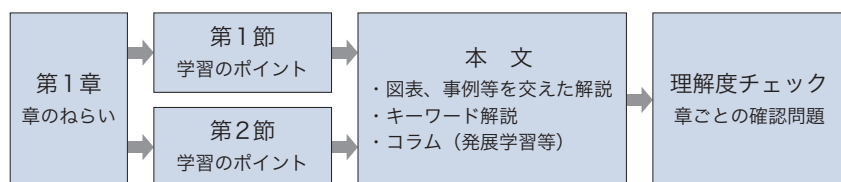
中央職業能力開発協会では、ビジネス・キャリア検定試験の実施とともに、学習環境を整備することを目的として、標準テキストを発刊しております。

本書は、2級試験の受験対策だけでなく、その職務のグループやチームの中心メンバーとして特定の企業だけでなくあらゆる企業で通用する実務能力の習得にも活用することができます。また、企業の要として現在活躍され、あるいは将来活躍されようとする方々が、自らのエンプロイアビリティをさらに高め、名実ともにビジネス・プロフェッショナルになることを目標にし

ています。

標準テキストは、読者が学習しやすく、また効果的に学習を進めていただくために次のような構成としています。

現在、学習している章がテキスト全体の中でどのような位置付けにあり、どのようなねらいがあるのかをまず理解し、その上で節ごとに学習する重要ポイントを押さえながら学習することにより、全体像を俯瞰しつつより効果的に学習を進めることができます。さらに、章ごとの確認問題を用いて理解度を確認することにより、理解の促進を図ることができます。



本書が企業の人材力の向上、ビジネス・パーソンのキャリア形成の一助となれば幸いです。

最後に、本書の刊行に当たり、多大なご協力をいただきました監修者、執筆者、社会保険研究所編集部の皆様に対し、厚く御礼申し上げます。

中央職業能力開発協会

（職業能力開発促進法に基づき国の認可を受けて）  
設立された職業能力開発の中核的専門機関

## ビジネス・キャリア検定試験 生産管理分野 標準テキストの改訂に当たって

（生産管理分野における「共通知識」及び「専門知識」について）

ビジネス・キャリア検定試験における生産管理分野におきましては、生産工程の川上から川下までの流れの中に存在する様々な領域を、関連する作業領域でまとめ、生産管理分野の知識として分類整理し、各試験区分にまとめさせていただいております。

今般の改訂では、3級、2級共に、試験の範囲を「プランニング」（計画にかかわるもの）と「オペレーション」（実作業にかかわるもの）に大きく区分し、それぞれの試験区分の中での領域特有の知識について「専門知識」としてまとめた他、従前通り、全領域に共通して必要な「品質管理」、「原価管理」、「納期管理」、「安全衛生管理」、「環境管理」のいわゆるQCDSSEの5つの管理項目にかかわる知識を「共通知識」といたしました。したがって、1つの試験区分の学習には「専門知識」と「共通知識」の2冊のテキストが必要ですが、同じ級の別の試験区分を学習するときには、その試験区分の「専門知識」のテキストのみの追加で済むことになります。

また、今回の改訂では、これまでと同様に用語の多くをJIS（日本産業規格）から引用し、用語の標準化を図る一方、索引に掲載する用語を大幅に増やして検索しやすくいたしました。

このように、効率的に学習でき、実務でも活用しやすいテキストの編集とさせていただきますので、ビジネス・キャリア検定試験の準備にとどまらず、業務を進めるときにもご活用いただきたく存じます。

令和5年4月28日

監修者

### 【参考】生産管理分野 標準テキスト一覧

【共通知識】 生産管理2級

生産管理3級

【専門知識】 生産管理プランニング2級

生産管理プランニング3級

生産管理オペレーション2級

生産管理オペレーション3級

## 目次

ビジネス・キャリア検定試験 標準テキスト  
【共通知識】生産管理 2級 (第2版)

第1章	品質管理	1
第1節	品質管理の考え方	2
	1 品質の計画 — 2	2 品質の作り込み — 5
	3 管理のサイクルと改善 — 8	4 改善の進め方 — 10
第2節	統計的手法	12
	1 統計的手法 — 12	2 統計的手法と改善 — 27
	3 推定と仮説検定 — 44	4 実験計画法 — 47
第3節	検査	51
	1 検査の目的と種類 — 51	2 全数検査と抜取検査 — 54
	3 検査と異常処理 — 55	4 品質工程図 (QC工程表) — 58
	5 抜取検査と統計的方法 — 61	
第4節	管理図	67
	1 管理図の目的と種類 — 67	2 管理図の原理 (3σ法) — 60
	3 管理図の作成と見方 — 71	
第5節	社内標準化	79
	1 社内標準化の意義 — 79	2 社内標準化の進め方 — 81
第6節	品質保証	85
	1 品質保証の意義と進め方 — 85	2 品質保証とクレーム処理 — 89
第7節	品質マネジメントシステム	91
	1 品質マネジメントシステムの国際化 — 91	
	2 ISO9000 シリーズの構成 — 93	
	3 品質マネジメントシステムの原則 — 94	
	4 ISO9001:2015規格の構成 — 95	
	5 PDCA サイクルと品質マネジメントシステム — 98	
	理解度チェック	99

第2章	原価管理	103
第1節	原価管理の基本的な考え方と方法	104
	1 原価管理の体系 — 104	2 プランニングとコントロール — 107
	3 製品の開発・生産活動と製造原価 — 109	
第2節	原価の構成	117
	1 製造原価と総原価 — 117	
	2 材料費・労務費・経費 (発生形態による分類) — 118	
	3 直接費・間接費 (製品との関連による分類) — 119	
	4 固定費・変動費 (操業度との関連による分類) — 120	
	5 製品開発から生産実施までの原価概念 — 120	
	6 原価概念の整理 — 122	
第3節	実際原価計算	124
	1 原価計算の目的と手続 — 124	2 費目別計算の方法 — 131
	3 部門別計算の方法 — 137	4 製品別計算の方法 — 142
	5 原価の概念と原価計算の整理 — 151	
第4節	標準原価計算	154
	1 標準原価計算 — 154	2 原価標準と標準原価 — 155
	3 原価差異の分析 — 157	4 原価差異の原因 — 161
第5節	原価企画	164
	1 原価企画の意義 — 164	
	2 製品開発・設計工程と原価企画活動のフェーズ — 174	
	3 目標原価 — 178	4 原価見積もり — 182
第6節	コストテーブル	185
	1 コストテーブルの重要性と種類 — 185	
	2 コストテーブルの作成 — 189	
第7節	直接原価計算	191
	1 全部原価計算 — 191	2 直接原価計算 — 194
第8節	意思決定支援	198
	1 損益分岐点、限界利益 — 198	2 経済性評価 — 203
第9節	原価低減	213
	1 直接材料費の原価低減 — 214	2 直接労務費の原価低減 — 217
	3 直接経費の原価低減 — 218	4 間接費の原価低減 — 219

	<b>5</b> 操業度と原価低減 — 220	<b>6</b> ABC/ABM — 222	
<b>第10節</b>	<b>物流コスト</b> .....		<b>227</b>
	<b>1</b> 物流コストの構成 — 227	<b>2</b> 物流コストの算定 — 233	
	<b>3</b> 物流コストの予算管理 — 233	<b>4</b> 物流ABC — 234	
	<b>5</b> 物流投資 — 235		
	<b>理解度チェック</b> .....		<b>237</b>
<hr/>			
<b>第3章</b>	<b>納期管理</b> .....		<b>243</b>
<b>第1節</b>	<b>納期管理の活動</b> .....		<b>244</b>
	<b>1</b> 納期管理の重要性 — 244	<b>2</b> 生産計画と実績の差異の原因 — 248	
	<b>3</b> 納期遅延対策 — 250		
<b>第2節</b>	<b>生産期間の短縮と対策</b> .....		<b>258</b>
	<b>1</b> 生産期間の短縮の重要性 — 258	<b>2</b> 開発・設計期間の短縮 — 259	
	<b>3</b> 調達期間の短縮 — 263	<b>4</b> 製造期間の短縮 — 266	
	<b>5</b> 物流期間の短縮 — 269	<b>6</b> 初期流動管理の短縮 — 281	
<b>第3節</b>	<b>仕掛品の削減</b> .....		<b>285</b>
	<b>1</b> 仕掛品削減の重要性 — 285		
	<b>2</b> 緩衝機能としての仕掛品在庫の活用 — 286		
	<b>3</b> 仕掛品の発生原因 — 288	<b>4</b> 仕掛品の増加防止策 — 290	
<b>第4節</b>	<b>初期流動管理</b> .....		<b>293</b>
	<b>1</b> 初期流動管理の重要性 — 293	<b>2</b> 初期流動管理の部門別対策 — 295	
<b>第5節</b>	<b>作業指示と統制</b> .....		<b>299</b>
	<b>1</b> 作業ミスの予防 — 299	<b>2</b> 作業結果の確認とデータ収集 — 303	
	<b>3</b> 作業結果の報告と活用 — 304		
<b>第6節</b>	<b>生産統制における作業統制（進捗管理、余力管理、現品管理）</b> .....		<b>306</b>
	<b>1</b> 生産統制における管理業務 — 306		
	<b>2</b> 作業手配（差立）の管理業務 — 309		
	<b>3</b> 進捗管理の意義 — 311	<b>4</b> 進捗管理の手法 — 314	
	<b>5</b> 余力管理 — 321	<b>6</b> 現品管理 — 323	
	<b>7</b> 納期管理レベルの向上 — 329		
	<b>理解度チェック</b> .....		<b>333</b>

<b>第4章</b>	<b>安全衛生管理</b> .....		<b>341</b>
<b>第1節</b>	<b>労働安全衛生法の概要</b> .....		<b>342</b>
	<b>1</b> 労働安全衛生法令の体系 — 342		
	<b>2</b> 安衛法の概要1（第1章～第4章） — 343		
	<b>3</b> 安衛法の概要2（第5章～第12章） — 347		
<b>第2節</b>	<b>安全衛生管理体制の構築等</b> .....		<b>350</b>
	<b>1</b> 管理体制に関する法規制 — 350		
	<b>2</b> 労働安全衛生マネジメントシステム — 356		
	<b>3</b> 災害要因分析と災害統計等 — 359		
<b>第3節</b>	<b>設備等物的安全化</b> .....		<b>362</b>
	<b>1</b> 安衛法に定める機械等の規制 — 362		
	<b>2</b> 設備安全化の基本 — 366		
<b>第4節</b>	<b>安全教育等人的安全化</b> .....		<b>368</b>
	<b>1</b> 安衛法に定める労働者就業時の措置 — 368		
	<b>2</b> 5S活動の推進 — 371		
<b>第5節</b>	<b>労働衛生管理</b> .....		<b>374</b>
	<b>1</b> 労働衛生管理の基本 — 374	<b>2</b> 職業性疾病の予防 — 376	
	<b>理解度チェック</b> .....		<b>379</b>
<hr/>			
<b>第5章</b>	<b>環境管理</b> .....		<b>383</b>
<b>第1節</b>	<b>環境問題の歴史的経緯と環境基本法</b> .....		<b>384</b>
	<b>1</b> 公害問題の始まり — 384	<b>2</b> 高度経済成長期の公害問題 — 385	
	<b>3</b> 公害対策の強化 — 385	<b>4</b> 環境基本法と関連法規制 — 386	
<b>第2節</b>	<b>公害防止対策</b> .....		<b>389</b>
	<b>1</b> 大気汚染とその対策 — 389	<b>2</b> 水質汚濁とその対策 — 391	
	<b>3</b> 土壌汚染とその対策 — 392	<b>4</b> 騒音・振動とその対策 — 393	
	<b>5</b> 悪臭とその対策 — 392		
<b>第3節</b>	<b>工場・事業場における環境保全の取り組み</b> .....		<b>395</b>
	<b>1</b> 環境保全の維持と改善 — 395		
	<b>2</b> 環境改善のしくみと環境マネジメントシステム — 397		

第4節	循環型社会を目指して	400
	1 廃棄物とリサイクル	400
	2 省エネルギーと新エネルギー	403
	3 物流と環境対策	405
	4 化学物質の有害性と環境リスク対策	406
第5節	製品の環境負荷の低減	409
	1 グリーン購入の考え方と実践	409
	2 製品の有害物質の規制	410
	3 製品の環境負荷の評価	411
第6節	企業の社会的責任	414
	1 CSRとは	414
	2 法令遵守と自主的活動	414
	3 環境報告書と環境会計	416
第7節	持続可能な開発目標	418
	1 世界的な環境問題への取り組み	418
	2 持続可能な開発目標 (SDGs) とは	419
	3 SDGsの17のゴール	420
	理解度チェック	423

## 第1章

## 品質管理

## この章のねらい

品質管理は、戦後アメリカの指導のもと製造工程へ統計的方法を適用する統計的品質管理から始まり、QCサークル活動を中心に品質改善活動が展開され、日本の品質面での国際競争力を向上させた。その後、企業活動のグローバル化に伴い、品質管理活動はISO9000シリーズ認証取得やTQMへ展開され、製品サービスの品質から経営システムの総合的質の向上を目標としている。

第1章では、生産の目的であるQCD [Quality (品質)、Cost (コスト)、Delivery (納期)] のうちのQを対象とした品質管理について学ぶ。品質管理はQ = 品質の目標を達成するために4M [Man (作業員)、Machine (設備)、Material (原材料)、Method (方法)] を適切に設計し、効率的に運用する活動であるといえることができる。効率的に運用するためには、統計的品質管理をはじめとする手法や検査、品質保証の考え方を理解して実践していく必要がある。



## 第1節

## 品質管理の考え方

## 学習のポイント

- ◆ 品質の計画における要求品質、設計品質、製造品質の関係を理解する。
- ◆ 要求品質および設計品質とコストの関係について理解する。

## 1 品質の計画

## (1) 品質管理とは

**品質**とは、「対象に本来備わっている特性の集まりが、要求事項を満たす程度」(JIS Q 9000:2015-3.6.2)と定義される。

品質は生産者が決定するものではなく、使用者の使用目的を満たしているかどうか重要であり、顧客志向の考えが定着している。

**管理**とは、「経営目的に沿って、人、物、金、情報など様々な資源を最適に計画し、運用し、統制する手続及びその活動」(JIS Z 8141:2022-1104)と定義される。

品質管理では、上記の品質を維持・向上させるための一連の活動を**管理のサイクルを回す**といい、計画(Plan)－実施(Do)－評価(Check)－対策(Act)という流れで循環させる。品質管理の目的は、買い手の要求に合った品質を設計し、その品質の品物、サービスを経済的に作り出すことにある。オペレーションでは後者の品質、サービスを経済的に作り出すことに重点があり、Qを達成するための手段である4M〔Man(作業者)、Machine(設備)、Material(原材料)、Method(方法)〕を効率的に管理していくことが重要である。

## (2) 品質の分類

品質を消費者、開発者、製造者の視点で分類すると以下ようになる。

## 1) 要求品質

要求品質は、顧客が要求する品質で、**市場品質**とも呼ばれる。営業部門やマーケティング部門で市場調査などによって情報収集を行い、マーケットに適合した品質を把握する必要がある。**不適合**とは、「要求事項を満たしていないこと」(JIS Q 9000:2015-3.6.9)と定義され、**欠陥**とは、「意図された用途又は規定された用途に関する不適合」(JIS Q 9000:2015-3.6.10)と定義される。

## 2) 設計品質

要求品質を把握した後、自社内の技術、設備能力、コストや競合他社の品質水準などから生産する品質目標をどこに置くかを定める。**ねらいの品質**とも呼ばれる。

## 3) 製造品質

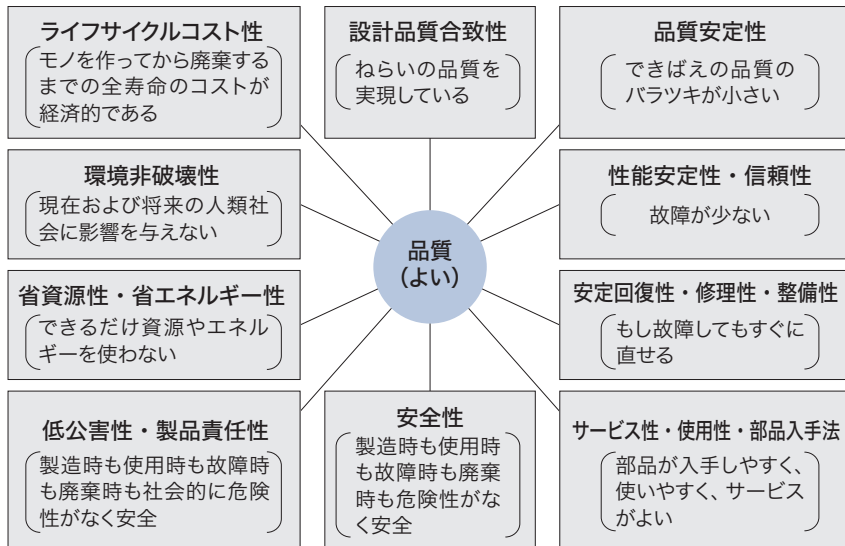
設計品質をねらいとして生産する製品の実際の品質で、**できばえの品質**、**適合品質**とも呼ばれる。製品のバラツキを考慮した基準を設定し管理することが重要である。

最近では、これらに加え**社会的品質**として、製品のライフサイクル全体にわたり環境や安全などへの影響も取り上げられるようになってきた。

品質管理において**特性**とは、「特徴付けている性質」(JIS Q 9000:2015-3.10.1)と定義され、**品質特性**とは、「要求事項に関連する、対象に本来備わっている特性」(JIS Q 9000:2015-3.10.2)と定義される。品質は**図表1-1-1**のように複数の品質特性で構成される。

また、品質特性は真の特性と代用特性に分けられる。**真の特性**は顧客が要求している品質のことである。また、真の特性を直接測定することが困難な場合に、その代わりに用いるものを**代用特性**という。たとえば、静かな(心地よい)動作音といった場合には、音の強さ、周波数などが代用特性となり、製造過程では代用特性を使って管理することになる。

図表 1-1-1 ● 品質と品質特性



出所：佐々木脩・谷津進『図解品質管理用語辞典』日刊工業新聞社

代用特性を管理することで使用目的を満たしているかどうかを判定するが、製造工程では真の特性を把握して作業することが重要である。

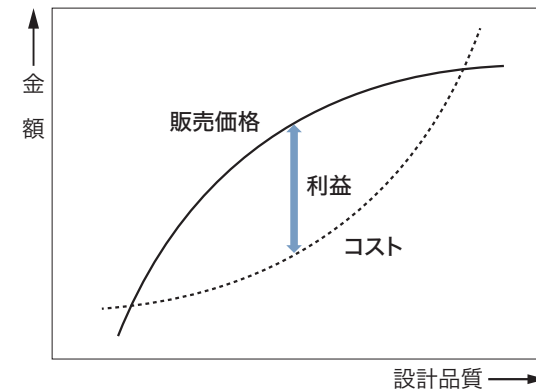
また、前記のように静かな音といった人間の感性に依存する真の特性を**官能特性**といい、測定器などで直接測定することが難しく、人間の五感で真の特性を評価する場合もある。

### (3) 設計品質とコスト

**設計品質**は、顧客の要求、市場、経済性、自社の技術水準、機械・設備などを考慮し、決定される。顧客が要求する要求品質を網羅的に満たす品質を設計すると製造コストは上昇する。また、要求品質を高いレベルで満たしている製品やサービスは、価格を高く設定しても顧客は購入することもあるが、ある製品やサービスの機能に対して支払ってもよい価格には上限があり、販売価格を一定以上には高く設定できない。顧客

の要求品質を網羅的に満たすのではなく、ターゲットを絞り製造コストを抑えることで、利益を最大とする設計品質を目指すのが一般的である。しかし、企業方針により、利益最大をねらう場合もあれば、利益が少なくても高品質をねらう場合もある。また、製品の価格を抑え薄利多売をねらう企業もあり、それぞれの企業方針に基づいた品質管理を行う必要がある。→図表 1-1-2

図表 1-1-2 ● 品質と価格・コスト



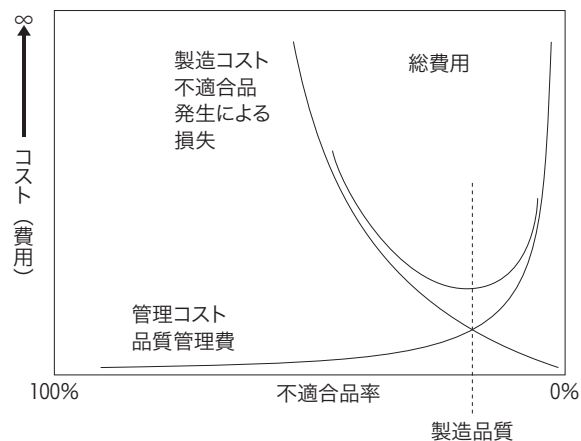
## 2 品質の作り込み

### (1) 製造品質と工程設計

**製造品質**は、設計品質をねらいとして生産する製品の実際の品質である。一般に、設備費や検査費用などの品質管理費を増加させれば、製造品質は向上し、不適合品の発生による損失が減少する。一方、品質管理費を減少させると製造品質は低下し、不適合品の発生による損失が増加する。品質管理費と不適合品の発生による損失の合計を総費用として、その関係を図にしたものが図表 1-1-3 である。発生費用は、不適合品の発生による損失の曲線と品質管理費の曲線の交点で最小となり、費用面のみを考えれば、この点に製造品質を設定するのが理想である。しか

し現実には、製品の不適合品発生の許容値や品質管理体制を考慮して決定する必要がある。たとえば、不適合品による損失が大きい場合は、品質管理費が増加しても不適合品を出さないように工程を設計する必要がある。また、製品単価が安く多少の不適合品が許容される場合には、品質管理費を下げコストが最小となるように工程を設計することができる。

図表 1-1-3 ● 製造品質とコスト



一般に「品質が上がれば、不適合品が減少しコストが下がる」というのが品質管理の基本的な考え方であるが、品質特性で見たように、品質とコストに関する特性は多岐にわたる。このような品質とコストの関係について、フェイゲンバウム (A. V. Feigenbaum) らによって提唱された**品質コスト** (cost of quality) という概念がある。品質コストには以下のような「直接的・間接的に、不適合品を作ることに伴うコスト」があるという考え方である。

#### ○予防コスト

不適合の原因を探し出し、それを除去し、不適合品の発生を予防するためのコストで、品質計画コスト、デザインレビュー、作業員訓練コストなどが含まれる。

#### ○検査コスト

品質水準を評価し、不適合品を検出し、選別にかかるコストで、受入検査コスト、工程検査・最終検査コスト、試験設備保守コストなどがある。

#### ○内部失敗コスト

不適合品を手直ししたり、再検査したりするためのコスト、また、不適合品の発生によりラインストップや歩留まりロスによる損失コストなどがある。

#### ○外部失敗コスト

クレーム処理（調査、是正処置）、返品回収、代替品の納入、客先での選別・修理や値引きなどによる損失コストなどがある。

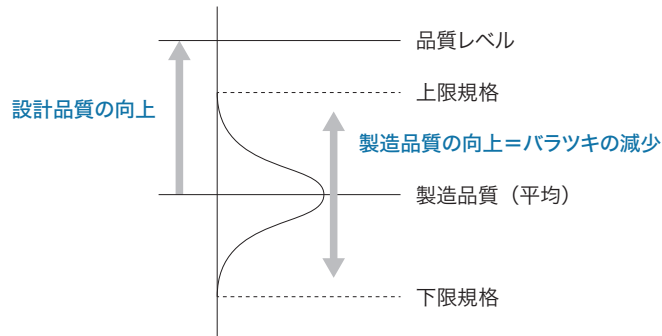
以上のような品質コストの総和が最小となるように、品質を計画していくことが重要である。また、消費者の立場からは、製品を購入して使用を中止するまでのトータルコストとしてのライフサイクルコストが重要となっており、取得コストと維持・廃棄コストまでを考慮した製品企画が重要である。

## (2) 設計品質と製造品質

設計品質（ねらいの品質）では要求品質を満たすために、製造コストを下げ、品質レベルを向上させることが必要である。そのためには技術開発や設計レベルを向上させ、品質特性の水準（平均値）を上げることが必要である。一方、製造品質（できばえの品質）は設計品質で提示されたねらいにいかにか適合させるかが重要であり、品質レベルを向上させるためには、品質特性のバラツキを減少させることが必要となる。自動車のエンジンの品質特性である出力を例にとると、設計品質の向上は、高出力・低燃費・低コストを実現することであり、製造品質の向上は、設計品質で設定された**ねらいの出力**をバラツキなく製造することにある。製造工程で、設計品質で提示された以上の高出力のエンジンを製造した場合、品質特性の水準を上げたことになるが、製造品質という面から見



図表 1-1-4 ● 品質の向上



ると不適合品質となる。→図表 1-1-4

### (3) 魅力的品質、一元的品質、当たり前品質

充足・不充足に対する満足度で品質を分類すると、魅力的品質、一元的品質、当たり前品質に分類される。**魅力的品質**は、それが充足されれば満足を与えるが、不充足であってもしかたないと受け取られる品質である。**一元的品質**は、それが充足されれば満足、不充足であれば不満を引き起こす品質である。**当たり前品質**は、それが充足されれば当たり前と受け取られるが、不充足であれば不満を引き起こす品質である。

たとえば、充電しないでいつまでも使えるスマートフォンが開発されたとしたら、充電不要は魅力的品質といえる。しかし、充電不要の製品が市場にほとんど出回ると、充電不要は当たりの品質になると考えられる。

## 3 管理のサイクルと改善

### (1) 管理のサイクル (PDCA)

**管理のサイクルを回す**ことは、計画 (Plan) - 実施 (Do) - 評価 (Check) - 対策 (Act) という流れで管理活動を循環させることである。品質やプロセス (工程) を管理する基本的なサイクルである。その頭文字を取っ

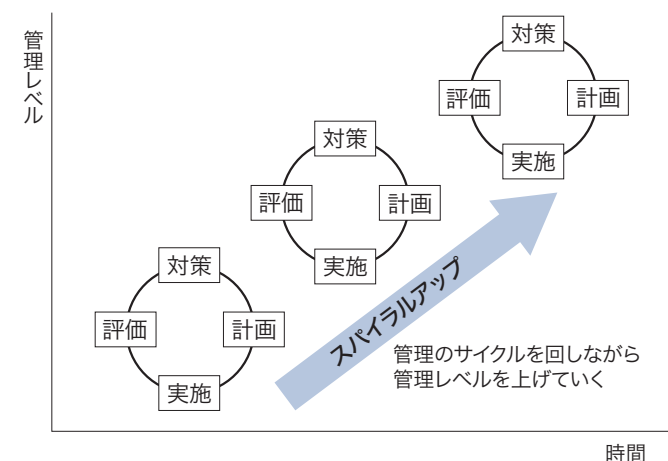
て**PDCAサイクル**ともいう。

- ① 計画 (Plan) —— 目標を設定し、目標を達成するために必要な方法・条件を立案する。
- ② 実施 (Do) —— 計画に従って実行し、目標を達成するために活動 (教育や訓練を含む) する。
- ③ 評価 (Check) —— 実施した結果を把握し、計画で設定した目標との差異を評価する。
- ④ 対策 (Act) —— 評価した差異の原因を調査し、対策を立案し、次の計画にフィードバックする。

### (2) 維持管理と改善

管理水準が目標値に達している場合は、Plan (計画) の代わりに Standardize (標準化) を使い、SDCA サイクルと呼ぶこともある。**標準化**とは、「設計、計画、業務、データベースなどで繰り返し共通に用いるために標準を設定し、標準に基づいて管理活動を行うこと」(JIS Z 8141:2022-1105 注釈1) と定義される。→本章第5節

図表 1-1-5 ● 維持管理と改善 (スパイラルアップ)



標準化は管理のサイクルを、標準をよりどころとして回すことであり、業務を効率的に遂行するために重要となる。さらに管理のサイクルを回しつつ、スパイラルアップさせることで改善を進めていくことが重要である。標準は一度設定したらよいというものではなく、常に改善を実施し標準そのもののレベルを上げていくべきものである。→図表1-1-5

## 4 改善の進め方

改善活動は問題解決のプロセスととらえることもできる。また、問題は、設定されている目標と現実とのギャップとして認識される。改善活動の効果を上げるために、定石ともいえる改善のステップがある。このステップは品質管理活動においては**QCストーリー**とも呼ばれ、現場の

QCサークル活動などで使われて効果を上げている。また、効果的に改善を進めていくために、QCストーリーの各ステップにおいて**本章第2節**で解説するさまざまな手法を活用する。

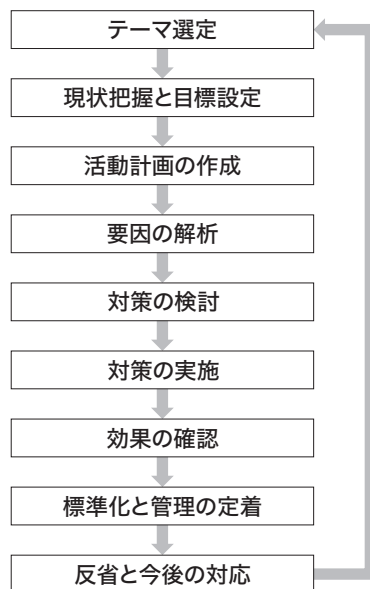
QCストーリーには、**図表1-1-6**に示すように問題解決型QCストーリーと課題達成型QCストーリーという2つの異なるタイプがある。

問題解決型QCストーリーは、設定されている目標と現実のギャップを埋めながら、現実の姿を目標に近づけるよう問題解決を図っていく活動である。

一方、課題達成型QCストーリーは、目標を設定し、その目標と現実のギャップを埋めながら、現実の姿を理想の姿に近づけるよう問題解決を図っていく活動である。

図表1-1-6 ● QCストーリー

a) 問題解決型QCストーリー



b) 課題達成型QCストーリー

