

# Customer First, Quality First 土屋研究室

## 品質管理 (20世紀型)

新型車は、追越し時の加速性とタイヤの接地性を向上して、走りの完成度を売りにすべきです。

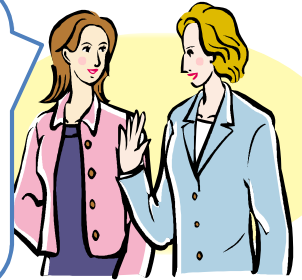
わかった。重要品質特性だから FMEA、DR、信頼性評価で徹底的に検証しなさい。



## 顧客ニーズ

念願のマイカーを買うんだけど、決め手はデザインと乗心地よね。

そうそう！あと、私は買物に車を良く使うから、荷物入れの大きさと、エアコンの効きの早さにはこだわらわ。



加速性  
接地性

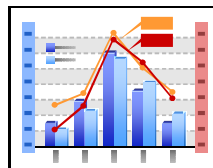


デザイン・乗心地  
収納性・エアコン性能

- ・技術者のこだわりと思い込み・・・
- ・お客様、社会、環境・・・との調和
- ・他社車との差別化・・・



もっとお客様のニーズを把握して顧客満足度を高める。取引先・社会・環境などとの調和も図ろう。



今回の新型車は、地球温暖化と省エネに配慮した世界初のハイブリッドカーです。また、このクラスは多くの主婦の関心が高い、収納性とエアコン性能を大幅に向上させました。

時代は、商品のバラツキが少ない、壊れない、長持ちすることを狙いとした「品質管理」から、今や、顧客、社会・・・の満足度向上を狙いとした「品質管理」(トータル・クオリティ・マネジメント)へ変わりました。



トータル・クオリティ・マネジメント (21世紀型)

土屋研究室 TQM(トータル・クオリティ・マネジメント)