

# SQF2000管理職勉強会 1

品質管理における理想と現実を踏まえてSQF導入のメリットを実現するための自社製品の品質レベルと品質コストの考え方や方針を明確にする。

# 品質面における理想と現実

- 常に「新鮮素材」で「味」や「製品形状」や「食感」に拘る。
- 常に食品衛生レベルは「取引先の要求事項(微生物基準)」を満たす。
- 常に注文通りに「正確」に「時間通り」に納品する。
- 原価に見合った出来栄で、美味しければ、開発は成功。
- サンプル製品は、特に気を配っていたため取引先の条件は、クリアした。
- たまに、ピッキングミスにより誤配するが謝罪と赤伝で処理。

# 品質クレーム対応コスト：拘り

- 常に「新鮮素材」で「味」や「製品形状」や「食感」に拘る。

- 原価に見合った出来栄で、美味しければ、開発は成功。

- 「製品の開発段階では拘った製品を！」と考えたが、現実には他社と差別化できる程の製品が開発できなかった。

- ① 開発コスト・・・・・・・・・・経営を圧迫
- ② 価格競争で値引き・・・・・・・・利益額の減少
- ③ 開発意欲の減少・・・・・・・・人件費の浪費
- ④ 経営のマンネリ化・・・・・・・・社風の低下

# 品質クレーム対応コスト: 微生物

- 常に食品衛生レベルは「取引先の要求事項(微生物基準)」を満たす。
- サンプル製品は、特に気を配っていたため取引先の条件は、クリアした。
- 常に衛生管理面では、注意を払っているつもりではあるが、取引先での抜き打ち検査で「大腸菌群」が“陽性”となり問題となった。
  - ① 調査・報告・謝罪コスト……人件費
  - ② 販売中止……遺失利益
  - ③ 信頼低下……取引減少
  - ④ 取引中止……信用失墜(倒産)

# 品質クレーム対応コスト：誤配

- 常に注文通りに「正確」に「時間通り」に納品する。

- たまに、ピッキングミスにより誤配するが謝罪と赤伝で処理。

- 常に納品伝票と製品を照らし合わせて確認するように指示しているが、担当者の確認ミスで納品数量に不足が生じた。

- ①調査・報告・謝罪コスト……人件費
- ②宅配での個別配送……配送費の増加
- ③社員が店舗へ納品……人件費と交通費
- ④取引先への利益補填……売価返品
- ⑤信頼低下……取引減少

# 企業責任と品質コストの考え方

品質コストは、下記3分類がスタンダードであると考えられています。

- 1、欠陥コスト（内部欠陥コスト／外部欠陥コスト）
- 2、評価コスト（試験・検査コスト）
- 3、予防コスト（投資コスト）

※品質コストの分析は、  
優先順位を設定するため、  
品質管理に伴う「品質コストの削減」の  
進捗を追跡するためにも価値のある手段です。



# 1、欠陥コスト

- 製品またはサービスが指定された水準を達成できなかったために発生するコストです。

## 内部欠陥コスト

製品またはサービスが自社の管理下にある時に発生する

- ・欠陥のある原材料の返却
  - ・拒否された製品の施設内部での再生
  - ・休業期間中の設備修理
  - ・製品の等級格下げ
  - ・拒否された製品の処分
  - ・設備の停止時間
- など

## 外部欠陥コスト

製品またはサービスが自社の管理下でない時に発生する

- ・顧客の苦情への対応及び調査
  - ・製品リコールへの対応
  - ・返却された製品とその関連コスト
  - ・交渉による値引き
  - ・顧客からの信用失墜
  - ・市場シェアの減少
- など

## 2、評価コスト

- 製品またはサービスの調査・確認・試験などについての評価コストも考えられます。

- ①原材料の検査と試験      ②工程中の作業の検査
- ③設備の校正                      ④検査報告書の作成
- ⑤試験及び検査データの検討 など



# 3、予防コスト

- これらのコストの大半は、コストというよりも品質への投資と考えるべきものです。

①顧客の要求の調査

②顧客の満足度調査

③教育訓練

④製品開発

⑤工程の設計

⑥予防的メンテナンス

⑦設備の校正

⑧設備機器と構内の清掃

⑨害虫管理プログラム

⑩従業員衛生方針の導入

⑪原料供給者監査

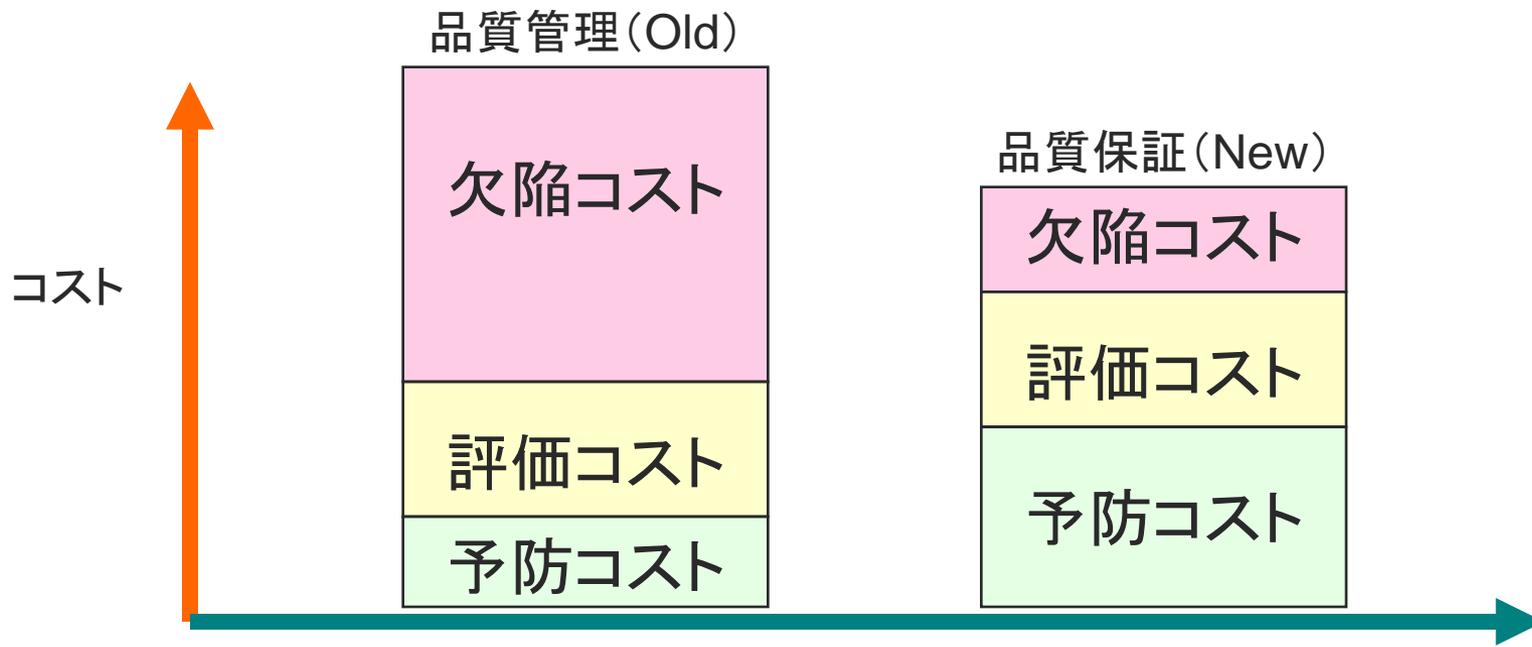
⑫統計処理管理の開発

⑬各種手順の見直し

⑭品質管理プログラム など

# 予防コストへの移行

- 品質改善への投資は、「コストの削減」、「生産性の向上」および「長期的に有利な競争力」をもたらします。



※ 品質管理 (QC) から品質マネジメントシステム (QMS) への移行

# SQF2000システムとは

HACCP12手順7原則を活用し、  
「食品安全プラン」で安全性をマネジメントし  
「商品品質プラン」で品質をマネジメントする。

**CCP**

(安全)

ここが管理できていなければ消費者が  
「けが」や「病気」をしてしまう。

**CQP**

(品質)

ここが管理できていなければ取引先の  
要望を満たせず不満を引き起こす。

[ 終わりに。 ]

企業の社会的責任を果たすには、  
自社の製品ならびに製造工程に自信と誇りを持ち、  
いつでも情報開示できる体制を維持し、  
常に努力邁進するしかないのではないのでしょうか。

貴社の益々の繁栄と従業員的生活水準の向上のために。 岩城