

プロセス管理とは？

まず、プロセス=工程 という言葉で考えます。

品質管理でなぜ工程管理（プロセス管理）ということかということ、理由は、最終製品の検査だけでは、問題が起こった時に、何が欠陥でその問題・クレームが起きたのかまでは、分かりますが、なぜ、その欠陥原因が起こったのか？までは分からないからプロセスを管理するとは、その工程の中で「誰が」「何を」「どうする」ということを決めて実施する、ということになります。

こうすることで、欠陥の発生原因を特定することができ、問題点の解決につなげやすいということになります。

また、この工程を正確に動かしていこうとすると、さまざまなものが必要になってきます。それが、工場生産の場合だと生産計画、手順、教育訓練ということになり、これらをきちんとやっているかどうかを監視（モニタリング）していく、というような役割も発生してきます。

例えば、製造工程を簡単な図で示すと

原料 → 一次加工品 → 二次加工品 → 三次加工品 → 包装 → 最終製品

このそれぞれのステップに対し、

- 1) 納期、生産量等を計画（決める）のが、“生産計画”であり、
- 2) 「誰が」「何を」「どうする」という風に決めるのが“手順”であり、
- 3) これらを徹底させ、スピード向上させ、間違いをなくすために“教育（トレーニング）”を実施します。

これらの品質管理の基本を示しているのが ISO ですが、その中でも、プロセスという言葉をしつこく説明しています。なかなか分かりにくい言葉ですが、要は、いまからやることをきちんと計画してから実施しましょう、勧めていきましょう、ということで、これによって、（Plan）、実施し（Do）、検証して（Check）、改善策（Action）を実施していくという PDCA を回すことができ、品質を恒常的に改善していくことができる、という考え方に基づいています。

QA ですが、“検証”の check のところに当たる場合もありますが、この PDCA サイクル全体が、回っているかどうか、QA の対象となります。