

2018年4月16日 品質管理について

※一言要約： 品質管理は事業のリスク管理そのものである。

品質管理とは、品質を保つ、向上する、不良を出さないことです。

なぜ品質管理が必要であるかといえば、購入いただいた部品・製品・サービスなどに、不具合があれば、お客様に満足していただくことが出来なくなってしまいます。

「私たちがお客様の立場であれば」と、考えてみてください。その不具合の対応を即座に実施したとしても、ご迷惑をおかけしたことはありません。その不具合対応が不適切であれば、言語道断です。

この不具合が一度ならまだしも、二度三度と重なると、その担当者や会社の信頼は地に落ち、部品・製品・サービスなどの会社・ブランドも一切信用できなくなります。

即ち、もう二度とはお付き合い(購入)していただけなくなります。

これが、最大の事業のリスクであります。

お客様がいつまでも、昔のように、寛大に不具合を許してくれるとは考えないほうが良いと思います。