

アニメで学ぶ 顧客満足度向上のためのQMSの基礎

本学習コースの狙い

QMSの構築は、企業にとって欠かすことのできない顧客満足度の向上を目的としています。本コースでは、国際規格であるISO 9001との繋がりを確認しながら、QMSの重要性やメリットについて学習します。

3. 認証のメリット

1 品質マネジメントシステムの確立

組織の品質を向上させるための仕組みを構築

品質管理の客観性が高まり、組織全体の品質水準が向上

2 生産効率の改善

適切な品質管理プロセスを構築

無駄な手間やコストを削減し、生産性を向上

生産性を

受講対象者：生産部門、間接部門全般
(次長・課長向け)

eラーニング学習画面 イメージ



カリキュラム

☑ 動画再生時間：56分 ☑ 想定学習時間：約1時間49分

教材の構成：動画コンテンツ5ヶ、理解度確認テスト 各章5問、総合テスト 全20問

① QMSについて

3. QMSの歴史と発展

20世紀初頭 工業生産において、組織内で品質確保のための手段が求められた

1930年代 統計的品質管理 (Statistical Quality Control, SQC) が導入され、品質の統計的手法が普及した

1950年代 日本企業の中に品質管理の重要性が経営者、産業界で品質経営手法として知られる「総合品質管理 (TQC)」が推進された

1960年代 日本が品質マネジメントの先進国となり、経済的な成功を収めた

1970年代 ISO9000規格が導入され、品質管理の国際標準が確立した

品質管理の国際標準が確立されました

8:50

② QMS規格の概要

1. QMS規格の種類

★ QMSの認証機関

ISO 9001などの国際規格に基づいて、企業や団体の品質マネジメントシステムを評価し、認証を行う組織

1 評価と監査 組織がISO 9001の要求事項を満たしているかを評価

2 認証証書発行 組織がISO 9001の要求を満たしていることが確認された場合、ISO 9001認証の証書を発行

3 継続的な監査と再審査 認証維持のための定期的な監査実施 認証の有効期間は3年で終了すると再審査

取引先や消費者といっ

10:17

③ 品質マネジメントの7原則①

3. リーダーシップ

リーダーが品質方針と目標を設定し、組織全体を品質志向に導くこと

① ビジョンをメンバーに示す ② メンバーのモチベーションを維持する ③ ビジョン実現の障壁を解消する

④ ビジョンを共有し、チームを牽引する ⑤ ビジョン実現のためのメンバーの育成 ⑥ 目標に向かう際の障害を除去

組織やチームを目標達成に導くために必要な能力！
誰しもが発揮できる重要なスキル

目標達成に導くために必要な能力での

11:38

④ 品質マネジメントの7原則②

2. 改善

常に品質を向上させるために、プロセスやシステムを定期的な評価し改善すること

品質を維持し、組織が最大の目標である「顧客満足」を実現するために必須！

マネジメントシステムをデータを活用し、様々な情報に基づいた意思決定を行い、目標達成に導くために継続的に改善を行っていくこと

進化させるプロセス

組織の持続的な成長と品質向上に欠かせない原則

認識しておきましょう

11:47

⑤ QMSを推進するために重要なこと

2. 力量

7.2項の要求事項のポイント

目標を達成する為に必要な知識と技能を明確にする
知識と技能が不足している場合、それらを補うための教育をする

！力量は教育の計画を立てることが前提ではない！

必要な力量を明確にする 現状の力量を把握する 足りない力量を補う

教育の計画を立てることに伴います

9:52

※ 理解度確認テストは各章毎に設定されており、最後の総合テストでは全動画の中からランダムに出題されます。



カイゼンベース株式会社

〒105-0001 東京都港区虎ノ門3-8-25
TEL：03-6368-5620 FAX：03-4586-7148
お問い合わせ：info@kaizen-base.com

お申し込みはWEBサイトから！
<https://kaizen-base.com/e-learning/>

