

## 品質의 概念변천과 展望의 評價

本田尙士 技術士(化學)

### 1. 序 言

1995年 7月 1日 PL法の 施行에 따라 製品品質에 대한 인식이 달라졌으며 品質管理에서 品質保證 차원으로 그 概念이 달라졌음을 알 수 있다.

'95年 9月에는 環境管理시스템 規格인 「ISO 14001」이 國際規格으로 採用이 되게 되었다. 또한 安全管理에 대하여도 「ISO 16000」이 企業의 가이드라인으로서 規格化 움직임이 2000年 代에는 있을 예정이다.

### 2. 品質管理와 品質保證

品質管理는 어떻게 하면 不良品을 줄이고 良品의 率을 높여 企業의 收益을 증대시킬 것인가의 目的下에 行해지는 행위로 企業으로서는 바람직한 일이며 소비자에게도 良品을 공급한다는 의미에서 소비자의 利益에도 合致되는 행위이다.

여기에 對하여 구라파에서 시작한 「ISO 9000시리즈」는 소비자가 만족하는 품질을 保證해 주어야 한다는 사고방식에서는 우리와 생각이 다르다.

어떤 商品이 소비자의 공감을 얻을 수 있으며 나아가서 만족을 얻을 수 있는가 하는 事實은 生活價値創造forum에서도 논의되고 있으나 실은 물건을 만드는 基本思想이기도 하다.

이를 度外視하여 자기들만이 좋다고 하는 商品設計대로의 물건을 供給하면 소비자는 만족한다는 固定觀念을 가지고 생산을 계속한다는 것은 밀어붙이기식 개념이므로 잘못된 生覺이다. 要는 消費者의 潛在的慾望을 채워주는 품질을 生産者가 保證하는 것이 Marketing의 基本이 됨은 當然하다.

### 3. PL法의 理念과 제2의 品質

PL法은 生産者의 과실을 문제삼는 것이 아니라 물건의 缺陷을 문제로 삼는 法律이다. 사람의 과실을 문제로 하는 것이 아니라 물건의 결함을 문제로 삼아 책임을 추구하는 法律인 점이 종래의 屬人的인 法律보다 크게 다른 점이다.

물건 자체가 소비자에게 안전하게 使用되고 市場에서도 評價되는 品質일 뿐만 아니라 미국에서는 제2의 品質이라고 하는 品質이 요구되게 되어 있다. 이것은 法廷에서 評價되는 品質이라고도 하는데 PL法 上의 品質이 된다.

### 4. 環境管理와 環境監査

「ISO 14000시리즈」의 制定은 製造業 속에서 새로운 目的意識을 가져오게 되었고 제조물의 品質에 새로운 課題를 던져 주리라고 본다.

製品의 설계로부터 製造, 流通, 使用, 廢棄에 이르는 全生涯에 있어 地球環境을 포함한 환경문제를 염두에 두고서 生産을 하는 것을 企業이 스스로 立案하여 管理計劃을 작성하여 이에 對한 內部와 外部의 監査를 거쳐 計劃대로 實行돼가고 있음을 증명하여야 한다.

각각의 商品에 이런 과정을 거친 “認證” 表示를 明記하면 소비자는 다소 값이 비싸더라도 이런 물건을 선택한다는 變化가 일어날 수 있을 것이다.

### 5. 安全管理System의 規格制定 움직임

國際會議에서 논의된 안전관리시스템은 「ISO

16000시리즈」로 명명되어 國際規格化의 움직임이 있다. 이 움직임은 2000年頃에는 企劃化되지 않을까 하는 觀測도 있다. 이 규격의 기본이 되는 IEC (International Electrotechnical Commission)의 기초 개념은 安全 Life-Cycle과 安全度水準이다. 「品質管理시스템」 「環境管理시스템」에 이어 「安全管理시스템」이라고 하는 「第3의 Management system」이 탄생할 것이라는 움직임은 이미 일어나고 있다.

## 6. 品質概念의 폭 넓히기

품질은 製造者 自身이 자랑할 것이 아니라 消費者 市場이 評價하는 것이다. 市場評價가 좋으려면 商品은 市場性을 획득하여야 한다.

品質保證에 수반하는 「品質管理시스템」 製造에는 安全, 製品安全, 勞動安全 等 要素를 고려한 「安全管理시스템」과 地球環境의 保全도 고려한 「環境管理시스템」 등을 이행하는 企業行動은 고객을 포함한 社會의 많은 사람에게 企業의 社會공헌 자세를 보여줄 수 있는 계기가 된다. 따라서 결과적으로는 企業의 생산성이나 收益性을 向上하게 된다.

품질, 안전, 환경관리를 총괄하여 시행해 나간다는 것은 결코 規制나 強要의 문제가 아니고 企業이

자기 책임을 달성하는 가이드라인의 性格이라야 하는 것을 알아야한다.

以上과 같이 품질에는 안전에 관한 保證이나 地球環境에 對한 負荷감소까지를 포함한 綜合的 觀點에서의 評價가 市場에서 받아들일 수 있는 21세기의 품질로서 필요한 것이라 할 수 있다.

## 7. Venture企業으로의 길

21세기를 눈앞에 두고 國際化의 물결 속에서 품질에 對한 개념은 상당히 변하고 있다. 그 개념의 골자는 첫째가 自己責任에 依한 제품품질의 관리이다. 정부나 업계 또는 계약에 정해진 기준만을 지키고 제품의 품질을 여기에 合格시켜만 놓으면 된다는 생각을 버리고 품질은 사용하는 사람들로 형성되는 市場이 평가하는 품질이지 않으면 안된다는 생각으로 轉換하지 않으면 안된다.

이러한 自主的 管理의 思考가 企業에 정착될 때 企業은 그야말로 Venture기업으로서 각광을 받을 수 있을 것이다. 日本뿐만 아니라 韓國도 이러한 企業의 集團이 탄생될 때 21世紀的 企業으로 성장할 수 있을 것이다. 여기서 탈락되는 企業은 永遠한 落伍者로밖에 남을 수 없을 것이다.