

世界品質大會 (WQC '84) 紹介

崔太球 · 李大基 / 品質研究室

I. 序 論

금년 6月18일부터 6月22일까지 5日間 英國 남부의 브라이튼(Brighton)市(런던에서 남쪽으로 80km정도 떨어진 人口 約 25萬名의 海岸都市임)에서 第6次 品質管理國際會議(ICQC : International Conference on Quality Control)가 개최되었다.

본會議은 3年마다 美國, 유럽, 日本의 3個 지역에서 번갈아 개최되고 있으며 이번에는 유럽지역에서 英國品質協會(BQA : British Quality Association)가 주관하였다. 본會議가 世界品質大會(WQC : World Quality Congress)의 性格을 띠고 있는 만큼 그 狀況과 品質管理 國際化時代에 全 世界의 品質管理 動向을 紹介하고자 한다.

II. WQC 沿革

1966年 스웨덴 스톡홀름(Stockholm)에서 개최된 유럽品質管理機構(EOQC : European Organization for Quality Control)會議에서 國際品質아카데미(IAQ : International Academy for Quality)의 위원 6名이 ICQC개최를 추진하여

1969年 東京에서 1次會議가 열렸다. <表 1>은 年度別 開催現況을 나타낸 것이다.

順 次 別	年 度 別	開 催 地
1 차	1969	일본, 동경
2 차	1972	미국, 워싱턴
3 차	1975	이탈리아, 베니스
4 차	1978	일본, 동경
5 차	1981	미국, 샌프란시스코
6 차	1984	영국, 브라이튼
7 차	1987	일본, 동경

<表 1> 年度別 ICQC開催現況

이번 第6次 品質管理國際會議은 第28次 유럽品質管理機構(EOQC)會議, 第6次 國際品質아카데미(IAQ)會議, 第23次 品質保證機構(IQA : Institute of Quality Assurance)會議를 겸한 世界大會로서 英國品質協會(BQA)가 주최하고 美國品質管理學會(ASQC : American Society for Quality Control)와 日本科學技術聯盟(JUSE : Japanese Union of Scientist and Engineers)에서 후원하였기 때문에 世界品質大會로 불리워지게 되었으며 第7次會議은 日本 東京에서 개최될 예정이다.

Ⅲ. WQC 狀況

1. 参加国 現况

이번 大会에는 42個国에서 1,045名이 참가하여 大盛況을 이루었으며 특히 開發 途上国에서도 많이 참가하였다.

各国別 参加者現況을 <表 2>에 나타내었다.

国名	参加者数	国名	参加者数	国名	参加者数
영국	364	한국	17	인도네시아	4
스웨덴	66	스페인	15	뉴질랜드	4
미국	60	소련	15	터키	4
화란	58	포르투갈	14	라이헨슈타인	3
서독	49	불가리아	12	알제틴	2
덴마크	47	오스트리아	11	브라질	2
프랑스	40	아일랜드	11	이스라엘	2
핀란드	31	체코	10	필리핀	2
노웨이	28	캐나다	7	이집트	1
일본	28	중국	6	에치오피아	1
벨지움	26	유고	6	그리스	1
이탈리아	22	호주	4	요르단	1
남아프리카	20	동독	4	폴란드	1
헝가리	17	인도	4	싱가폴	1

(資料 : WQC Daily News, 1984. 6. 19)

<表 2> 各国別 参加者 現况

2. 總 會

總會에서는 大会長인 英國의 Mr. N. T. Burgess (IQA會長)의 인사말에 이어 英國 商工部 次官인 Mr. J. Butcher의 개막연설이 있었으며 개회식과 폐회식때 각각 3 편씩 초청학술강연이 있었는데 이중 세계적으로 알려진 品質管理 碩學들이 발표한 내용만을 紹介하기로 한다. 發表者와 講演題目은 <表 3>과 같다.

發表者	招請學術講演題目
A. V Feigenbaum 박사 (미국 General systems회사 사장)	A way of managing the modern company
K. Ishikawa 교수 (국제 품질 아카데미 회장, 무사시노공과대학장)	Advancement in quality control and quality assurance
J. M. Juran 박사 (미국 Juran 연구소 소장)	Adventures in improvement

<表 3> 發表者 및 講演題目

가. Feigenbaum博士의 講演內容

製品的 모델이 需要者의 要求에 맞도록 需要者 중심의 시장으로 多樣化되고 價格보다는 品質이 더 강조되는 한편 品質改善사이클(Cycle)이 짧아서 新製品的의 출현이 속출하는 것이 또한 특징이다.

品質優越性이 국제시장을 지배하고 있어서 우수한 品質의 製품을 판매하는 회사는 급성장하고 品質優先主義가 지배하는 세상이며, 需要者들의 品質選好度가 뚜렷하여 우수한 品質프로그램을 가진 회사가 발전하고 있는 樣相이므로 이러한 趨勢에 對備하기 위해서는,

- 全社的으로 모든 部署들이 效率的인 品質改善 努力에 共同으로 參與하고
- 設備自動化 및 로보트 使用을 獎勵하고
- 新製品開發 및 서비어스 開發에서 消費者指向的인 側面에 力點을 두어야 한다.

나. Ishikawa 教授의 講演內容

品質管理, 특히 品質의 水準을 높여가기 위해 역사적으로 볼 때 다음과 같은 단계를 거쳐 발전하여 왔다.

- 檢査중심의 品質保證
- 工程管理중심의 品質保證
- 新製品開發중심의 品質保證

檢査制度를 강화시켜 우수한 品質의 製품을 生産하려는 品質保證방안은 不良品을 근본적으로 제거시키지 못하므로 充分하다고 볼 수 없다.

따라서 工程管理를 위주한 品質管理가 불가피하나 이는 消費者의 취향에 맞는 新製品的의 開發에 민감하지 못하므로 現代의 品質管理는 新製品 開發에 重點을 두는 品質保證活動이 되지 않을 수 없다. 따라서 設計部分이 매우 중요한 역할을 담당하여야 하고 消費者의 意見을 適在 適所에 알려주는 情報管理体制가 중요하여진다.

現代의인 品質管理의 특징은 新製品 開發에 끊임없이 노력하면서 工程管理를 철저히 하여 消費者의 취향에 맞는 좋은 品質의 製품을 만들어 내는 것이다.

다. Juran 博士의 講演內容

美國企業들이 오랫동안 自慢心에 젖어 品質改善노력을 등한히 하였으며 큰 投資없이는 이를 수 없는 品質改善여지가 많음을 지적하였고 品質改善사례들의 특징중 몇가지를 다음과 같이 언급하였다.

대부분의 品質문제가 突發的인 것이 아니고

DAY		CONGRESS ACTIVITY					
		ALL DELEGATES	PARALLEL CONFERENCE SESSIONS			MEETINGS SEMINARS & VISITS	SOCIAL ACTIVITIES
			STREAM 'A' "PROSPERITY THROUGH QUALITY"	STREAM 'B' "QUALITY-THE CUSTOMERS' RIGHT"	STREAM 'C' "QUALITY-FROM EFFECTIVE MANAGEMENT"		
MON 18 JUN	am ----- pm	Welcome to Delegates and Registration				EOQC Committees and Section Committee Meetings	Evening Reception for Congress Officials & Authors
TUES 19 JUN	am	Opening of Congress Plenary Session					Evening Official Reception by Lord Mayor of Brighton
	pm	Lunch	Conference Session A/1	Conference Session B/1	Conference Session C/1	Specialist Group Seminars, S1-S3	
WED 20 JUN	am		Conference Session A/2	Conference Session B/2	Conference Session C/2	Specialist Group Seminars, S4-S7	Evening Informal evening by Sea
	pm	Lunch	Conference Session A/3	Conference Session B/3	Conference Session C/3	Specialist Group Seminars, S4-S7	
THURS 21 JUN	am		Conference Session A/4	Conference Session B/4	Conference Session C/4	Seminar S8 & S9	Evening Congress Banquet
	pm	Lunch Plenary Session Closing of Congress					
FRI 22 JUN	am ----- pm					Visits to Industrial Establishments IAQ General Meeting in London	

〈表4〉 Technical Program

오랫동안 潛在하여 왔던 痼疾의인 것이었다.

• 큰 投資없이도 解決될 수 있는 문제들이었고 会社로 볼 때에는 막대한 利益을 낼 수 있는 내용이었다.

• 品質改善과 동시에 生産性 向上이 이루어지는 結果를 얻게 되었다.

그러므로 美国 企業들이 指向하여야 할 方向을 다음과 같이 열거하였다.

• 品質向上은 生産性 向上과 결코 위배되는 것이 아니며, 상호보완적인 것이며, 品質向上을 통하여 原価節減과 生産性 向上을 동시에 이룰 수 있다.

• 대부분의 중요 品質문제가 어느 한 부서에만 국한되는 것이 아니고 여러部署에 關聯되는 경우가 많으므로 여러 部署에서 關聯된 사람들로 構成된 協同作業(Interdepartmental work)이 필요하다. 美国에서는 전통적으로 個人이나 한 部署에 책임을 주는 경우가 대부분이나 프로젝트팀을 구성하여 문제해결의 실마리를 찾고, 이를 책임지고 해결해 나가는 것이 필요하다.

• 중요 品質문제의 해결에는 上位經營者의 참여가 必須의이며 部署와 다른 部署들의 협조가

요망된다.

3. 分科會議

Technical program을 〈表4〉에 나타내었다.

3 개조류의 分科會議에서

- (1) Stream A : 品質을 통한 繁榮(Prosperity through quality)
- (2) Stream B : 品質 - 購買者의 權利(Quality - the customer's right)
- (3) Stream C : 品質 - 效率의인 經營으로부터 (Quality - from effective management)

가 主題로 다루어졌으며 各 分科別 발표와 함께 세미나가 병행하여 9 가지의 主題로서 進行되었다. 이들 主題下에 129 편의 論文이 발표되었다.

우리나라에서도 서울大學校 朴聖炫教授가 "A technique of statistical quality control for mixture experiments"의 題目으로, 또 韓國工業標準協會 李在豪課長이 "Quality control development in developing countries"의 題目으로 2 편이 발표되었다.

IV. 世界 品質管理의 方向

1. 品質第一主義

企業의 經營은 最高 經營陣의 積極적인 참여 하에 品質優先主義에 입각하여 운영되어야 한다. 또한 消費者의 요구를 수시로 파악하여 消費者를 만족시켜 주는 新製品 開發에도 品質을 最優先으로한 不斷한 노력을 경주하여야 한다. 品質은 生産性 提高에 있어서 가장 중요한 貢獻을 하고 있는 것이며 品質은 費用面에서나 納期面에서도 결코 阻害要素는 아닌 것이다. 品質管理를 잘 함으로써 生産성은 저절로 올라간다는 것이 理解되고 強調되어야 한다. 우위의 몫가로서 市場競争에서 우세한 위치를 확보할 수 있으며 需要者의 要請에도 더욱 近接하게 된다.

2. 消費者保護主義

製品의 設計, 生産, 販賣 등의 모든 활동은 消費者의 立場에서 성실하게 이루어져야 한다. 企業은 優秀한 品質의 製品을 生産하여 적기에 消費者에게 적당한 값으로 供給함으로써 消費者의 福利向上을 위하여 노력하여야 함은 물론 安全, 公害등에 대해서도 責任을 져야 한다. 消費者가 원하는 것이 品質이며 엔지니어나 營業部署사람들이 말하는 것이 品質은 아닌 것이다. 그러므로 品質要求를 만족시켜 주는 企業이 진실로 성공할 수 있는 企業이 된다.

3. 國家的인 品質管理

國際市場에서 製品競争이 치열해지고 國際貿易收支가 한 國家의 国力과 國民福祉와 직결되어감에 따라 各 國家에서는 自國의 高價한 商品은 물론 여타 商品의 競争力을 높이기 위한 國家的인 品質運動을 벌이는 傾向이 눈에 띈다.

대표적인 것이 英國의 品質運動(Britain's national campaign for quality)으로 이 운동은 1982年 7月 商工部에서 議會에 提出한 白書를 기초로하여 政府의 주도하에 英國 品質協會(BQA)와 英國 標準機構(BSI: British Standards Institution)가 共同으로 벌이는 야심적인 品質向上運動이다. 이 白書의 題目은 標準, 品質 그리

고 國際競争力(Standards, Quality and International competitiveness)으로서 이 운동에는 광범위한 教育訓練計劃, 褒賞制度, 檢査制度 등이 포함되어 있으며, 英國政府의 品質에 관한 意志와 國民들의 品質에 대한 높은 의욕을 엿볼 수 있다.

4. 人間性 尊重의 缺如와 全社的 品質管理

QC分任組 활동이 매우 유익한 것임을 인정하고 이런 활동을 통하여 人間性 尊重의 風土를 造成하는 것이 바람직하다. 이것은 品質活動에 참여하고 構成員의 한 사람으로서 個人的 成就慾을 만족시키는 한편 企業 전체의 측면에서도 바람직하다.

品質管理는 모든 部署들의 共同參與 없이는 이루어질 수 없음은 물론이며, 各 品質活動들은 技法이나 方法論의인 것도 중요하나 目標에 보다 接近할 수 있는 實際的인 문제 해결에 注力하여야 함이 강조되고 있다.

V. 結 論

이번 大會의 主題는 品質을 TQC的인 측면에서 經營上 하나의 定立된 經營哲學으로 받아들 이면서 品質을 통한 繁榮과 品質에 의한 消費者 保護였다.

이러한 주제는 오늘날 世界 品質의 方向이라고 볼 수 있으며, 날로 중요성을 더해가는 品質 經營에 대한 再認識, 成就結果에 대한 檢討, 해결해야 할 問題點과 接近方向 등에 대한 綜合的인 大會로서 매우 뜻깊었다고 하겠다.

우리 研究所에서는 이번 參加를 계기로 1987年 日本 東京에서 개최될 第7次 會議에는 品質 保證體制에 관한 主題 論文을 발표할 계획이며, 현재 가입(1084. 4. 2)된 美國品質管理學會(AS-QC)를 통한 활동도 적극 活性化하고, 1985年度에는 日本科學技術聯盟(JUSE)과의 品質情報 體制의 구축을 도모하는 한편 Ishikawa教授와의 토론을 통한 協議에서 타진한 國際品質保證機構(IQA)에 加入하여 國內 通信시스템의 品質이 國際水準에서 公認되도록 事業을 推進할 計劃이다.