

# QMSの 利害関係者を見極める方法



## 大多数の社員に 品質管理システム (QMS)への投資

に価値があると納得してもらうのは

難しい場合があります。

測定可能なビジネス価値を提示し、QMSが他の部門に提供できるメリットについて運営部門やIT部門など他の部門を説得することが企業に求められています。

QMSへの投資を確保するためのビジネスケースを作成する場合、重要な利害関係者という形で組織的な支援を得ることが極めて重要となります。



### 支持者

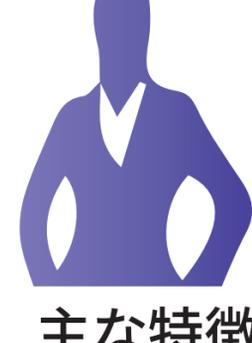
支持者とは、投資を承認することに個人的な利害を持っており、他の利害関係者から賛同を得るためのサポートを提供してくれる存在です。品質部門の責任者や、IT部門の統括責任者、財務部門の社員などが支持者に該当する場合があります。

#### 主な特徴

- ▶ QMSが解決できる問題を抱えている
- ▶ できるだけ早急にこの問題を解決するため、同業者やコンサルタント、ベンダーと連携することに前向き
- ▶ 尊敬されている存在であり、影響力がある
- ▶ プロジェクトの責任者が不在であってもプロジェクトを支援してくれる

#### ヒント

ご自身が提案するQMSへの投資が、支持者のニーズに合わせる上で役立つかを判断します。役立つ場合、ビジネスケースを提案する際に、この点を強調します



### 購入者

購入者は、自分の思い通りに投資を承認し、投資を行うか否かの最終判断を下す承認権を持っています。

#### 主な特徴

- ▶ 価値のある投資だと説得する必要がある
- ▶ プロジェクトの資金源となる存在
- ▶ 購入者自身が考える成功の定義に一致する確立された価値提案を求めている

#### ヒント

満たすべき条件と、他に意見を聞くべき利害関係者について尋ねます。



### IT関連のパートナー

IT関連のパートナーは品質部門にとってはビジネスパートナーです。また、IT関連のパートナーにはQMSソフトウェアの導入や拡張について発言する権利があります。IT関連のパートナーは、QMSが既存のインフラストラクチャに適している理由やITの予算への影響を把握したいと考えています。

#### 主な特徴

- ▶ システムを維持することを重視している
- ▶ 複雑な手間が増えないことについて確信を持ちたいと考えている
- ▶ コストを削減し、効率を最大限に引き上げたいと考えている
- ▶ 技術的な詳細や統合に関する情報を求めている

#### ヒント

QMSによって業務負担が増えることはなく、社員の時間が取られることや予算がかかることもないことを証明します。



### サプライチェーンの パートナー

サプライチェーンのパートナーは、社内外のシステムを統合し、品質管理を可視化し、品質管理について連携を図ることに関心を持っています。

#### 主な特徴

- ▶ 手作業を減らすだけでなく、再入力が必要になるデータ量や広範にわたるサプライチェーンへの影響も軽減したいと考えている
- ▶ ほぼ「リアルタイム」で対応するためにはエンドツーエンドの可視性を実現する必要があることを認識している
- ▶ サプライチェーンの継続性とパフォーマンスを改善したいと考えている

#### ヒント

品質プロセスをサプライチェーンに拡張する価値を明確にし、製品品質へのリスクを減らしつつ、課題を軽減することにつながる仕組みを説明します。



### 経営陣

経営陣は企業の業績に品質部門が欠かせないことを理解しており、品質部門を戦略的優位性だと考えています。したがって経営陣は、組織全体で品質を重視する文化を推進するため、品質部門の「スポンサー」としての役割を果たします。

#### 主な特徴

- ▶ 予算を重視する
- ▶ QMSが他の部門にメリットをもたらす仕組みを知りたいと考えている
- ▶ ひとつの支社ではなく全社規模で考える必要がある

#### ヒント

QMSの投資利益率(ROI)について伝え、設備投資なのか事業経費なのかも伝えます。

## 利害関係者を説得する方法

- 1 ご自身が提案するQMSへの投資の影響の対象となるさまざまな事業部門の利害関係者と慎重にじっくりと話し合う機会を設けます。
- 2 優先事項、改善が必要な点、変化が見られることを期待する点について尋ねます。
- 3 話を聞き、話し合い、調整を加え、利害関係者を変更プロセスに関わらせませす。

ビジネスケースの提案を支援する強い影響力を持つ人脈を構築することが重要となります。現行のQMSの拡張を目指している場合にも、新しいシステムの導入を目指している場合にも、重要な利害関係者を特定することが、抜かりないビジネスケースの作成に役立ちます。

詳細は、ホワイトペーパー「QMSへの投資を確保するためのビジネスケースの作成方法」をダウンロードしてご確認ください。

Honeywell

Sparta Systems

www.spartasystems.jp