**The Quality Horizon – Importance of performance and measurement**

（<https://www.buzzsprout.com/2004393/11351717-the-importance-of-performance-and-measurement-within-the-iaqg>）

２０２４年１０月３日配信

要約

スーザン・マトソンがホストを務めるIAQG公式ポッドキャスト「クオリティ・ホライズン」のエピソードでは、エリック・デュボア（サフランキャビンの品質担当副社長、パフォーマンス・チームリーダー）を迎え、パフォーマンス・チームの役割と活動について話しました。

**パフォーマンス・チームの役割と活動:**

* パフォーマンス・チームは、IAQG全体の成果を測定し、データを収集して期待される成果を達成しているかどうかを確認する役割を担っています。これはまだ若いチームであり、現在も実験と改善を重ねています。
* チームの主な活動には、アンケート調査の実施、OASIS v3によるデータ分析、そしてIAQGの成長を可視化するための「コックピット」の提供が含まれます。

**リモート作業とハイブリッドアプローチ:**

* リモート作業の利点と限界についても触れられました。デュボア氏は、対面での交流がもたらす相乗効果の重要性を強調し、デジタル技術がその助けになる一方で、人間同士の直接的な接触も不可欠だと述べました。

**品質管理の価値:**

* SCMHツールの利用に関する議論では、このツールが品質部門以外にも役立つことを示唆し、標準化の促進と他部門への普及の重要性が語られました。

**将来の目標と展望:**

* デュボア氏は、将来的にグローバルな統一基準を確立し、顧客とサプライヤー間での一貫性を保つことを目指しています。また、品質管理を通じて製品の改善を続け、規格やシステムに時間を投資しないようにすることが目標です。

**エリックの個人的な見解:**

* デュボア氏は品質管理が改善と進歩の中心にあり、問題をチャンスと捉えポジティブに取り組む姿勢が大切だと考えています。

スーザン・マトソンは、ポッドキャストの締めくくりに、業界全体の改善に向けたパフォーマンス・チームの貢献に感謝し、次回のエピソードに向けての期待を語りました。

**＝＝＝＝＝**

スーザン：皆さん、こんにちは。IAQG の公式ポッドキャスト「クオリティ・ホライズン」をお聞きの皆さん。ホストのスーザン・マトソンです。今日はエリック・デュボアとご一緒します。エリックはサフランキャビンの品質担当副社長です。また、パフォーマンス・チームのリーダーでもあり、9100規格の貢献者でもあります。

スーザン：ようこそ、エリック。

デュボア：こんにちは、スーザン。

スーザン：こんにちは、本日はありがとうございます。パフォーマンス・チームについて詳しくお話ししたいと思います。IAQGの中でパフォーマンス・チームはどのような役割を担っているのでしょうか？

デュボアです： 私たちのパフォーマンス・チームは、共有するためのデータ情報を求め、その有無を確認するチームです。IAQG全体として、期待される成果を上げているかどうかを確認するのです。もちろん、これは非常に若いチームであり、足がかりとなる活動です。私たちはまだそこに到達していません。しかしもちろん、IAQG も新しい組織です。ですから、私たちは実験中です。一時期、私たちはどこに行こうとしているのか模索していましたが、今はわかっています。EAQGの組織全体、それが規格であれ、OPMTであれ、EAQGが行っていることをフィードバックし、IAQGのパフォーマンスについてフィードバックをするために、顧客としてEAQGにお願いするために、適切な測定方法、適切な要素を見つけるために、私の周りでフルチームが活動しています。それがパフォーマンスと呼ばれる所以です。

スーザン：ありがとうございます。ですから、フィードバックはとても重要な部分であり、業界に価値をもたらすものなのです。あなたが少し前にブリュッセルにいらっしゃったとき、私の理解では、IAQGの会議の週と総会で、そのチームが結成され、一緒になってフィードバックについて話し始めたということです。

スーザン：でもおそらく、私の推測では、彼らはいくつかのペインポイントについて話したと思います。あなたが本当に求めているものは何ですか？そのチームが本当に求めているのは、そのフィードバックを理解し、よりよく理解することです。あなたが見ているペインポイントは何ですか？

デュボア： 本当に3つの要素があるとすれば、まず、私たちが今やっていることが期待通りのパフォーマンスをしているのかどうかを確認するためにデータを提供することでしょう。それが最初の部分です。そのためにサーベイを行います。サーベイは、APIがシステムから提供されるため、別の方法ですが、IAQGの顧客に対して直接、さまざまな発言や質問をする機会にもなります。

デュボア もうひとつは、データを見ることです。IAQG では現在、大量のデータが収集されており、OASIS に多大な期待が寄せられています、なぜなら、OASIS v3 は、人々がすべての規格のベンチマークを行い、それぞれの状況を把握し、どこにいるのか、また、その規格に準じたパフォーマンスをしているのかを把握するための多くのデータを提供してくれるからです。

デュボア 最後のポイントは、コックピットを提供することです。IAQGが、成長する組織として、彼らが期待するレベルに正確に達しているかどうかをすべての手順を行って確認するためです。

スーザン：素晴らしい。モニタリングしているデータについてですが、サーベイについてお話がありましたし、データをまとめることについてもお話がありました。会員に対して毎年行っているサーベイとはどのようなものですか？

デュボア そうですね、サーベイは簡単なアンケートで、さまざまな流れに沿って作られています。あなたの状況はどうですか？次にストリームに何を期待しますか？と尋ねるものです。これは簡単なアンケートなのですが、実は少し複雑にしすぎました。私たちは、誰もが自分自身を表現できるように、それをより単純化し、より直接的に、より複雑でないように取り組んでいます。

スーザン：では、昨年はこのようなアンケートを実施したわけですね。ハッとした瞬間はありましたか？また、「これは絶対にもっとよく見てみる必要がある」というような点はありましたか？

デュボア： サーベイの最初のポイントは、9145、APQPがIAQGの最もポピュラーな規格になりつつあるということです。

デュボア：しかし、それだけではありません。リモートの状況やデジタル化も非常に強くなってきています。今日、この2つの軸は、特に若い世代を中心に利用されるようになってきています。

スーザン：確かに、私もブリュッセルにいたときにそれを聞いて、同じことを繰り返し聞きました。IAQGのアンディ会長とのポッドキャストでの会話でも、彼はデジタルトランスフォーメーションとデータについて話していました。

スーザン：彼は、先ほどあなたがおっしゃったように、Oasis v3があらゆる情報を提供し、IAQGが業界にもたらす価値について、より良いフィードバック、より良い理解を提供できるようになると話していました。OASISのデータを使って、どのようなことを見つけたいとお考えですか？

デュボア 私たちが期待しているのは、9100下にいる会社のリーダーたちが、どこにいるのかを知るために、イメージや進むべき道を示し、リーダーシップを発揮する機会を与えることです。とてもシンプルなことです。その目的は、世界の他の地域と比較して自分たちがどの位置にいるのか、ベンチマークを示すことです。そして、指導者たち、会社を経営している人たちは皆、同じなのです。

デュボア： 彼らは見たい、理解したい、反応したいのです。そしてそれに基づいて決断し、行動を起こす。そして一日の終わりに、私たちが彼らにしてほしいことは行動を起こすことです。9100の方向に向かって行動を起こすことです。しかし、それにもかかわらず、こうすることで誰も言わなくなる。組織における品質システムの重要性、規格の重要性、そしてそれがビジネスにもたらすものを、完全に意識していないのですから。

スーザン：特にリモートワークができるようになったことについては、どうお考えですか？パンデミック（世界的大流行）で学んだことの1つであり、今回のサーベイでも見えてきたことの1つは、ハイブリッド・アプローチにおける世界観や、リモート環境で監査が行われる可能性がある人々の存在です。それはどのようなものなのでしょうか？

デュボア： ほとんどの人が伝えるメッセージは、「リモートでやりたいが、制限も設けたい」ということだと思います。リモートを使っているときは完全な付加価値活動であり、リモートを使うことが付加価値を破壊するものではないということを聞くために、私たちはどこでリモートをしていて、どこでリモートをしてはいけないのかを知りたいのです。だから、人々は制限に目を向け、その制限を明確にすることを望んでいるのだと思います。

スーザン：同感です。私が間違っていなければですが、エリックさんがIAQGに参加されたのは、パンデミックが始まった頃でしたよね？

デュボアそうです： 私はIAQGで1年半以上フルリモートの仕事をしていました。そのため、他の人は異なる状況であったかもしれません。というのも、1年半の間、同僚の誰とも顔を合わせなかったからです。私は回復力を鍛えましたが、実際に彼らに会ってみると、私が期待していたものとはだいぶ違っていました。

スーザン:リモートで仕事をし、データを収集し、素晴らしい仕事をすることができる一方で、あなたはIAQGを通じて、そしてサフラン社内でも、リアルタイムで顔を合わせることで相乗効果が生まれることを目の当たりにしたはずです。そのようなことが、今後さらに重要な役割を果たすとお考えですか？そのハイブリッド・アプローチをどのように扱っていますか？

デュボア： まず第一に、私たちには選択肢がありませんでした。そして2点目は、ハイブリッド・アプローチの限界が見えたということです。そして、私は人間同士が話し、議論し、共に勝つことの力を発見したと言わなければならない。

デュボア 人間というものは、誰であろうとも、また、貢献者として一緒に働くようにできている。そして一緒にいる必要がある。私たちはデジタル技術を駆使して、一緒に仕事を続ける手助けをすることができる。しかし、まず第一に、人々は互いに目と目を合わせる必要がある。そうすれば、相乗効果はもっと高くなる。

スーザン：同感です。部屋の中で誰かと一緒にいると、間違いなく力が湧いてくる。でも話を戻すと、あなたが行ったサーベイで私が見たことのひとつに、私たちは質問の一部を変更することに多くの時間を費やしました。会員企業に行った年次調査のセクションの1つは、SCMHについて深く掘り下げたものでした。

スーザン：SCMHとは、PSCIチームが業界に提供しているサプライチェーンマネジメントのハンドブックで、いくつかの規格のガイダンス資料やサポート資料です。でも、品質以外の他の部署はSCMHを使っているのか？なぜそれを見ていたのか？その理由は何か？

デュボア： 目的は単純で、単に私たちが標準を持っていることを確認することでした。しかし私たちは今日、SCMHで利用可能なツールを持っており、そこで標準の使い方を簡単かつ効率的に説明しています。これは誰でも学べる非常に強力なツールです。私の質問は、それを品質チームだけのものにしておくのか、それとも他の部門にとっても明らかなものにしておくのか、ということです。

デュボア： もちろん、品質部門、サプライチェーン部門、プログラム・エンジニアリング部門、開発部門がユーザーになると考えていました。人事、財務などの他の部門サポート機能も関心があるのではないかと考えましたが、実際に、最初のアイデアから顧客への日々の納品まで、製品を開発、構築、創造するバリューストリームに関わる部門に非常に焦点が当てられていました。

デュボア： しかし、それはむしろ、彼らがまだそれを知らないということだと思います。ですから、私たちはそれに投資しなければなりません。このツールは非常に強力で、この声明に基づいて私たちは記事を書き、「グーグルは忘れて、SCMHに行きなさい。SCMHでは、専門家であろうと初心者であろうと、誰でも理解できるように、すべてがあなたの言葉でシンプルに説明されています。

デュボア： だから、あなたは本当に標準を持っていて、それがうまくいっていることを確認するのに役立っているだけでなく、それを使う方法も持っている。そしてそれは、これから取り組む人にとって非常に価値のあるものです。APQPの展開である9145は、最もポピュラーであり、誰もが中身を理解できる魅力的なものだと思います。

スーザン：そうですね。SCMHの面では、非常に人気のある分野だと気づきました。いわば、最高の秘密のようなものですね。でも、もう秘密にしておきたくないんだ。そして、それを世に出したいんだ。エリック、あなたの望みは何ですか？もし、あなたが水晶玉を見て、1年後に手を振るとしたら、どんなことを期待していますか？私たちが業界に提供できるフィードバックと価値について、本当に理解し、強化し始めることができるようになることです。私たち自身から始め、メンバーから始め、サプライヤーから始め、そして業界へ。私たちが本当に期待していることは何でしょうか？

デュボア 私の希望であり願いです。私のエネルギーは、いつの日かどこでも異なる基準を持つことがなくなるようにすることです。そうすれば、顧客とサプライヤーの関係であろうと、サプライチェーン全体であろうと、どこであろうと、あなたが一方と他方で話をしようと、私たちはEAQG文書である標準文書を使用し、すでに存在するものを作り直したり、やり直したり、再構築したりすることを避けることができます。

デュボア こうすることで、こうすれば、生活がシンプルになります。誰と話しても、顧客と話しても、適用されるルールや適用される活動は同じであり、顧客が誰と話しても、同じことを尋ねられることになります。それは我々だけでなく、サプライヤーに対しても同じです。

デュボア だから、誰にとってもシンプルにならなければならない。あまりにも長い間、誰もが自分のシステムを持つことを求めてきた。今こそ、万人に適用可能な、人々の生活を簡素化するような、唯一無二のシステムを作る時だ。そうすることで、私たちは 1 つのユニークなことに集中できます。つまり、製品、つまり最終的にはエンド カスタマーです。そして、飛行機をより高く、より速く、より少ないCO2で飛ばせるようにするのです。そして、私たちは製品に時間を投資し、規格やシステムにはもう時間を投資しないのです。

スーザン：いいですね。大好きよ。そこに価値がある。それが、ほとんど実践に移るところです。もうひとつ質問させてください。なぜ品質にこだわるようになったのですか？

デュボア： 素晴らしい偶然だよ。品質とは、周りのすべての組織を照らす光がある唯一の場所だということを発見したんだ。会社のすべてを高い視点から見ることができる場所なんだ。そしてまた、会社の唯一のポジティブな組織でもある。なぜなら、何をするにしても、改善しようとし、変革しようとし、より良くしようとするからだ。品質、改善、進歩、それらすべてがまったく同じだと私は信じていますから。

デュボア： だから、明日は必ず昨日より良くなるという場所なんだ。そして最後に、私が品質管理を目指すようになったのは、何事にもポジティブに取り組めるようになったからです。多くの人はいつも、問題を発見したらそれは問題だと言う。私は、いや、それはチャンスだと言う。それは私が仕事を始め、改善し始めることができる瞬間なのだ。だから、この仕事は完璧な次元で私のために作られたんだと思う。

スーザン：向上するための完璧な機会。大好きよ。ありがとうございます。今日はエリックと話せてよかった。パフォーマンス・チーム、データ、情報、業界全体を改善するためにチームからもたらされる素晴らしいものに関して、私たちがどのように多くを学んだか、とても気に入りました。ありがとうございました。

デュボア ありがとう、スザンヌ。そして、私たちを次のステップに向かわせる質問をありがとう。そして皆さん、今日はこれで終わりではありません。これは物語の始まりです。私が言ったことはすべて始まりに過ぎません。1年後、2年後には、私たちが航空業界で歩む未来を見れば、完全に時代遅れになっているでしょう。

スーザン：前進。それこそが私たちがやろうとしていることです。ありがとう、エリック。IAQG Quality Horizonをお聴きいただきありがとうございました。スーザン・マトソンでした。次回まで、皆さんご安全に。ありがとうございました。