



代表取締役
副社長執行役員
鈴木 良之

現代の社会は膨大なソフトウェアによって支えられています。経済活動はもとより、身近な生活においても様々なソフトウェアが私たちの身の回りを演出しています。また、「第4次産業革命」とも称される情報技術の進化は、既存の産業組織、構造を破壊する一方、市場に新しいプレイヤーを創出し続けています。ソフトウェア/システムに対する品質の重要性は飛躍的に高まり、その要求特性は急速に複雑化しています。

当社の品質に対する取り組みは1966年の「ZD運動」に始まります。開始に際して、『電子計算機システムを使用して社会に奉仕することを任務としている私たちは、質と速度が完全である情報処理のみが商品になりうるのである』と宣言しています。活動は1960年代の品質向上に対する考え方、「不良率の低減が製品品質の向上に直結する」に基づいたものでした。

今日においては、ソフトウェア/システムの品質は本来主観的なものであると理解されています。すなわち、ソフトウェア/システムの品質は何か固定的な基準によって示されるものではなく、その要求特性は暗黙に了解されている範囲よりもはるかに幅広いものであると解釈されています。さらに、ソフトウェア/システムは「モノ」としての機能だけでなく「コト」としての性格を持つことから、実践的な品質的成功を導くための方法論はいまだ確立されていると言えません。

現在、実践的方法論の根幹をなす仮説は、「良いプロセスは良い品質を生み出す」というものです。しかし、現在のソフトウェア/システムは、すべてのオペレーションパターンを事前に再現することなどは不可能と思われるほど複雑で高度化しています。さらに近年においては、IoTなどの進展によってハードウェアとソフトウェアが緊密に連携するケースも増えてきています。それぞれの分野において独自に蓄積されてきた品質管理プロセスを背景として、両者の品質特性が相互に補完的であったり負の相関を持ったりするようなケースも想定されます。品質を作りこむためのコストは膨大になり、利用される場面に応じた固有品質という考え方の重要性が強く示唆されています。

当社は、製造業を中心とした品質管理において「日本的組織文化」が大きな影響を与えたこと、あるいはTQCの成功に「全員参加」の概念が欠かせないものであったことに学び、高品質なソフトウェア/システムづくりを是とする価値基準をメンバー間で共有する、成熟度の高い組織文化の醸成が品質的成功のための基盤であると考えています。

本号では、このような当社の品質向上への取り組みについて紹介させていただきます。本特集がソフトウェア/システムの品質向上に役立ち、豊かで上質な社会の発展につながるものとなれば幸いです。