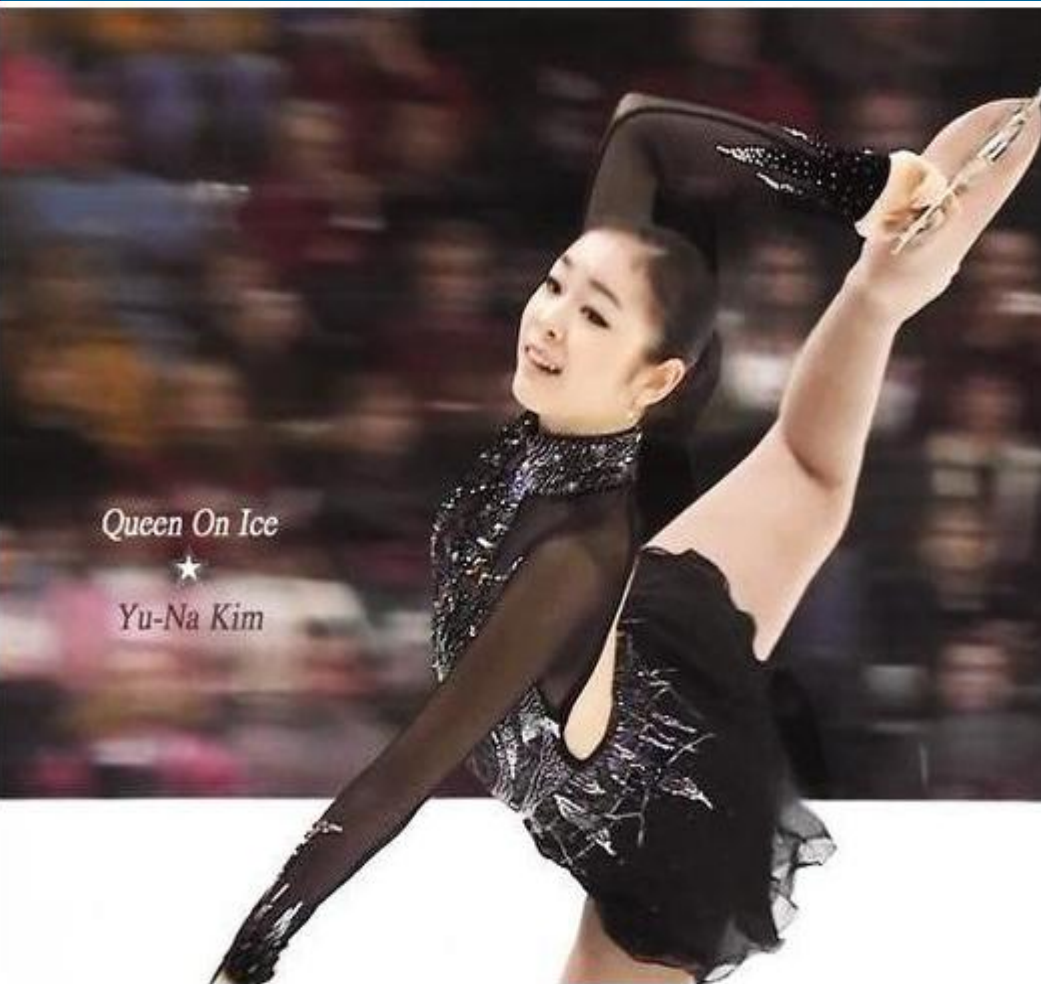


글로벌 품질경영

글로벌 품질경영 모델 구축

한국을 빛내는 글로벌 스타



목 차

- I. QM Issue Trend
- II. 국가별 품질경영 모델
- III. 글로벌 품질경영모델(GQM)
- IV. 글로벌 품질경영모델 접근방법
- V. 글로벌 품질경영 동향
- VI. 최근 GQM의 과제



I. QM Issue Trend

Scope of participation	Product quality	small group activities, policy deployment	Standard management	customer-oriented process redesign	Participation of all areas	Survival strategy					
Virtual company						GQM (Global Quality Management)					
Transactional areas					Six Sigma						
marketing, R&D sales, Purchasing				PI (Process Innovation)							
Accounting											
material, facility		TQC/TPM	TQM/ ISO9000								
Manufacturing Areas	QC										
Beginning	1970	1984	1992	1996	1999	?					

Ⅱ. 국가별 품질경영모델

KQMC 한국품질경영컨설팅

1. Deming Award
2. Malcolm Baldrige National Quality Award
3. Japan Quality Award
4. The European Quality Award
5. Singapore Quality Award
6. Korean National Quality Award



II. 국가별 품질경영모델

KQMC 한국품질경영컨설팅

1. Deming Award

デミング賞のしおり

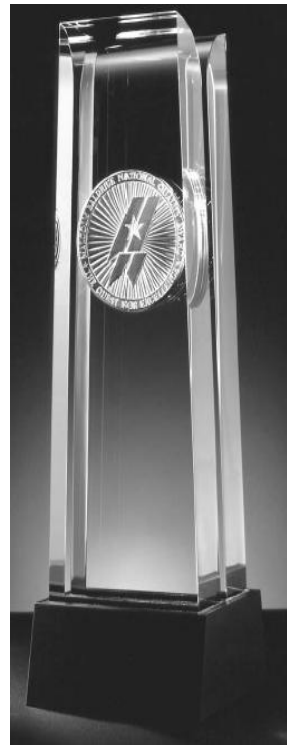


デミング賞とは、戦後の日本に統計的品質管理を普及し、日本製品の品質を世界最高水準に押し上げた大きな礎となった故William Edwards Deming 博士の業績を記念して1951年に創設されたTQM（総合的品質管理）に関する世界最高ランクの賞です。

デミング賞委員会

- Deming賞은 품질경영상의 효시로 1970년대부터 일본이 경제강국으로 급부상하게 된 직접적인 동기가 되었다,
- 미국의 국가품질상 제도를 비롯한 각국의 품질경영상 제도에 많은 영향을 주었다.

2. Malcolm Baldrige National Quality Award

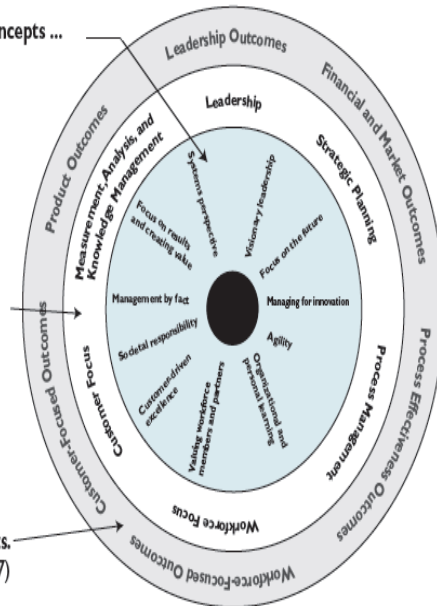


The Role of Core Values and Concepts

The Criteria build on Core Values and Concepts ...

which are embedded in systematic processes ... (Criteria Categories 1-6)

yielding performance results. (Criteria Category 7)



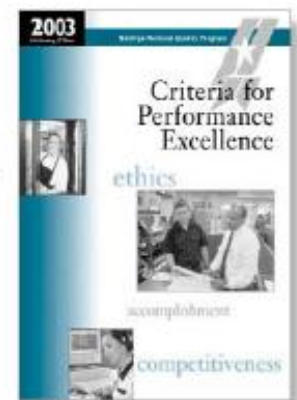
II. 국가별 품질경영모델

❖ MBNQA는 초일류의 혁신 코드

KQMC 한국품질경영컨설팅

• 정식명칭: MBNQA(Malcolm Baldrige National Quality Award)

정제 배경	• 1970-80년대 미국경제 위기: NBC의 "If Japan can why can't we" • 1984년 매년 10월 "국가품질의 달" (National Quality Day) 제정 • 1986년 모토롤라 6σ 운동 • 1987년 레이건 대통령, 말콤볼드리지 국가품질개선 법안(Public Law 100-107) • 1988년 MB상 재단 설립, 1회 수상업체는 모토롤라, 웨스팅 하우스 • 그 후 초기 17년 동안 300만 카피 보급, 약 1000 여 업체 신청 60여 업체 수상
구 조 와 평	• 11개 핵심가치(Core Values) • 범주(7), 평가항목(18), 세부영역(32) 으로 구성(2008년 기준) • 채점방식: Approach/ Deployment/ Results(1,000점 만점) • 기업/ 교육기관/ 의료기관 구분 수상 • 주관은 NIST와 ASQ
이 의	• 경영품질의 공인된 세계기준 • 최고의 경영시스템 평가모델 • '시스템적 경영방식'과 '지속적인 경영성과'(Business Excellence)를 중시 • 수상업체들의 Best Practices



Ⅱ. 국가별 품질경영모델

❖ MB 모델의 핵심요소

모델 특징

1. 시스템적 접근방식 중시
2. P-D-C-A(or P-D-SEE)에 근거한 설계
3. 구체적 경영방법에 대한 제시는 하지 않음
4. 과정(접근방식-전개)와 결과(성과)를 분리 평가
5. 과정 범주는 'How[어떻게]' 중시
6. 결과 범주는 'Key Measure/Indicators' 중시

영양 요인

1. 진단과 컨설팅 기능 중시
2. 강점과 개선점 파악을 통한 경쟁력 강화
3. 베스트프랙티스 발굴 및 벤치마킹 요구
4. 과정 평가 : 시스템, 적용범위, 적용수준 평가
5. 결과 평가 : 개선경향, 성과범위, (상대적)성과수준

Ⅱ. 국가별 품질경영모델

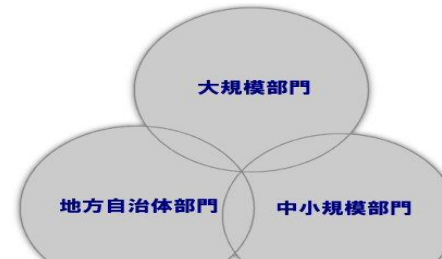
3. The European Quality Award

- 품질경쟁력 확보
- 유럽품질경영재단
- 자기(자체)진단에
- 의한 품질경영개선 중점



4. Japan Quality Award

KQMC 한국품질경영컨설팅



II. 국가별 품질경영모델

KQMC 한국품질경영컨설팅

5. Singapore Quality Award



6. Korean National Quality Award

Ⅲ. 글로벌 품질경영 모델(GQM)

KQMC 한국품질경영컨설팅

1. GQM 모델 등장의 배경

2. 글로벌 품질경쟁력(핵심역량)

2.1 Michael Eugene Potter 경쟁우위론

2.1 Michael Treacy 시장가치론

3. GQM 모델의 평가모형

4. GQM 모델의 평가항목

5. 개별 기업의 GQM



Ⅲ. 글로벌 품질경영 모델(GQM)

1. GQM 모델 등장의 배경

- ① Juran, J.M., "The Upcoming Century of Quality", *Quality Progress*, August, pp.29-37, 1994. → **20세기는 생산성의 시대였으나 21세기는 품질의 시대가 될 것이다.**
- ② 정규석, "미국식 총체적 품질경영(TQM)과 일본식 전사적 품질관리(TQC)의 비교연구", 품질경영학회지, 24권 제2호, pp.1-24. 1996. → **오늘날 국가의 보호막이 점차 사라지고 무역의 개방화를 가속시키는 새로운 무역질서로 인하여, 기업의 시장 환경은 적자생존의 법칙이 지배하는 무한경쟁 상황으로 급변하고 있다.**
- ③ 홍승표, "경영품질 도입유형이 경영품질 수준에 미치는 영향", 강원대학교, 박사학위논문, 2007 → **무한경쟁의 시장 환경에서는 가격경쟁뿐만 아니라, 제품과 서비스에 대한 고객들의 다양한 욕구와 향상된 기대수준을 충족시키도록 노력하는 품질경쟁이 절실히 요구된다.**
- ④ Tunalv, C., "Manufacturing Strategy - Plans and Business Performance", *International journal of Operations & Production Management*, Vol12 No.3, pp.4-24, 1992. → **품질이 향상되면 판매가 증가하여 시장점유율이 상승하므로 품질경쟁력은 매우 중요하다.**
- ⑤ Powel, T.C., "Total Quality Management as Competitive Advantage: A Review and Empirical Study", *Strategic Management Journal*, Vol.16, pp.15-37, 1995. ; Samson, D. & Terziovsky, M., "The relationship between total quality management practice and operational performance", *Journal of Operations Management*, Vol. 17, pp.393-409, 1999. → **오늘날 많은 기업들은 치열한 경쟁 환경에서 경쟁우위를 확보하기 위하여 품질경영을 실시하고 있다.**

III.글로벌 품질경영 모델(GQM)

2. 글로벌 품질경쟁력(핵심역량)

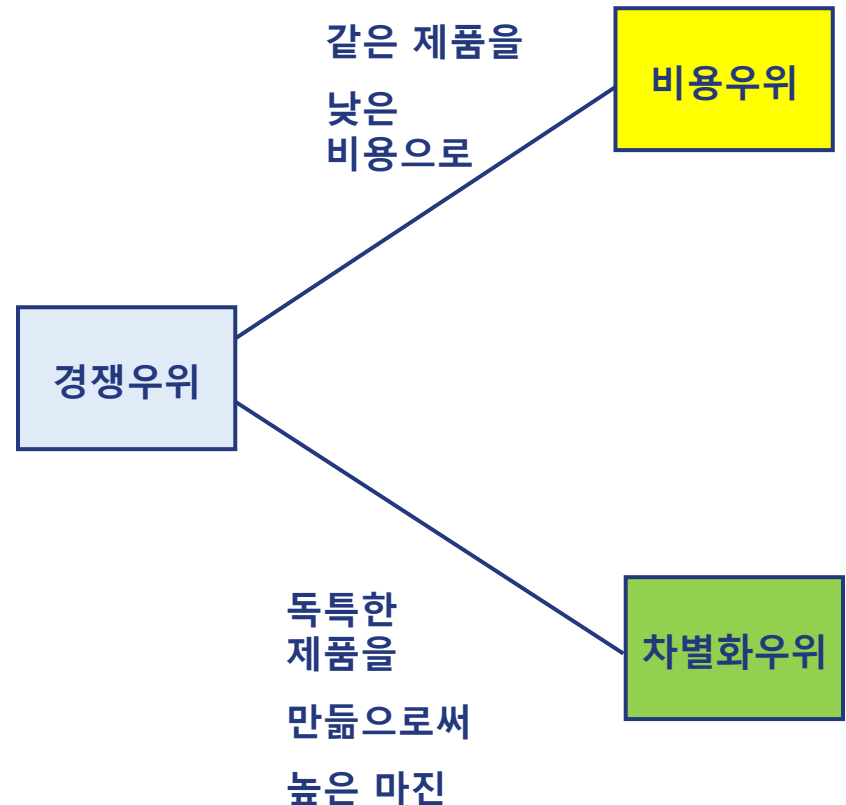
2.1 Michael Eugene Potter 경쟁우위론

2.1.1 경쟁우위 유형



1947-

경쟁의 범위		경쟁우위의 유형	
		비용 우위	차별화 우위
산업 전반	단일 영역	Cost Leadership	Differentiation
	단일 영역	Focus	



III.글로벌 품질경영 모델(GQM)

2. 글로벌 품질경쟁력(핵심역량)

KQMC 한국품질경영컨설팅

2.1. Michael Eugene Potter 경쟁우위론

2.1.2 본원적 전략의 특징



1947-

**비용우위의
전략과 차별화
우위전략의
특징**

본원적인 전략	주요전략 요소	경영자원과 조직적 특징
원가 우위	효율적인 규모의 설비투자. 제작이 용이한 제품디자인. 간접비와 연구개발비용의 통제.	자본력. 공정엔지니어링 기술. 짚은 보고와 통제. 엄격한 비용통제. 구조화된 조직과 책임이양. 양적인 관리시스템.
차별화 우위	브랜드, 디자인, 광고, 서비스 와 품질의 강조	마케팅능력. 제품엔지니어링 기술. 창조성. 기초연구능력. 질적인 관리시스템. 강한 내부조정기능.

III. 글로벌 품질경영 모델(GQM)

2. 글로벌 품질경쟁력(핵심역량)

KQMC 한국품질경영컨설팅

2.2. Michael Treacy 시장가치론

2.2.1 가치전략



운영의 탁월성 (Operational Excellence)

- 제품이나 서비스의 혁신을 목표로 하지 않는다.
- 고객과 긴밀한 관계 구축을 목표로 하지 않는다.
- 중간 정도의 상품을 최상의 가격에 고객에게 불편 없이 제공한다.
- 고객에 대한 가치제안 : 저가격과 단순한 서비스
- 대표사례기업 : 소매 유통업계의 월마트

제품 리더십 (Product Leadership)

- 제품 우수성 지속적 향상에 주안점.
- 제품 주기 마다 혁신을 계속한다.
- 가격이 아니라 제품의 우수성으로 경쟁한다.
- 고객에 대한 가치제안 : 가장 훌륭한 제품을 신속하게 제공하는 것
- 대표사례기업 : 인텔(컴퓨터 칩 부문), 나이키(운동화부문)

세 가지 가치 전략

전략이 명백히 구분되는 이유

- ① 각각의 전략은 서로 다른 고객 가치를 창출한다.
- ② 하나의 전략을 선택하는 것은 다른 두 가지 전략을 포기하는 것이 아니다.
- ③ 기업이 시장에서 승부를 걸 하나의 중요한 가치를 선택하는 것을 의미.

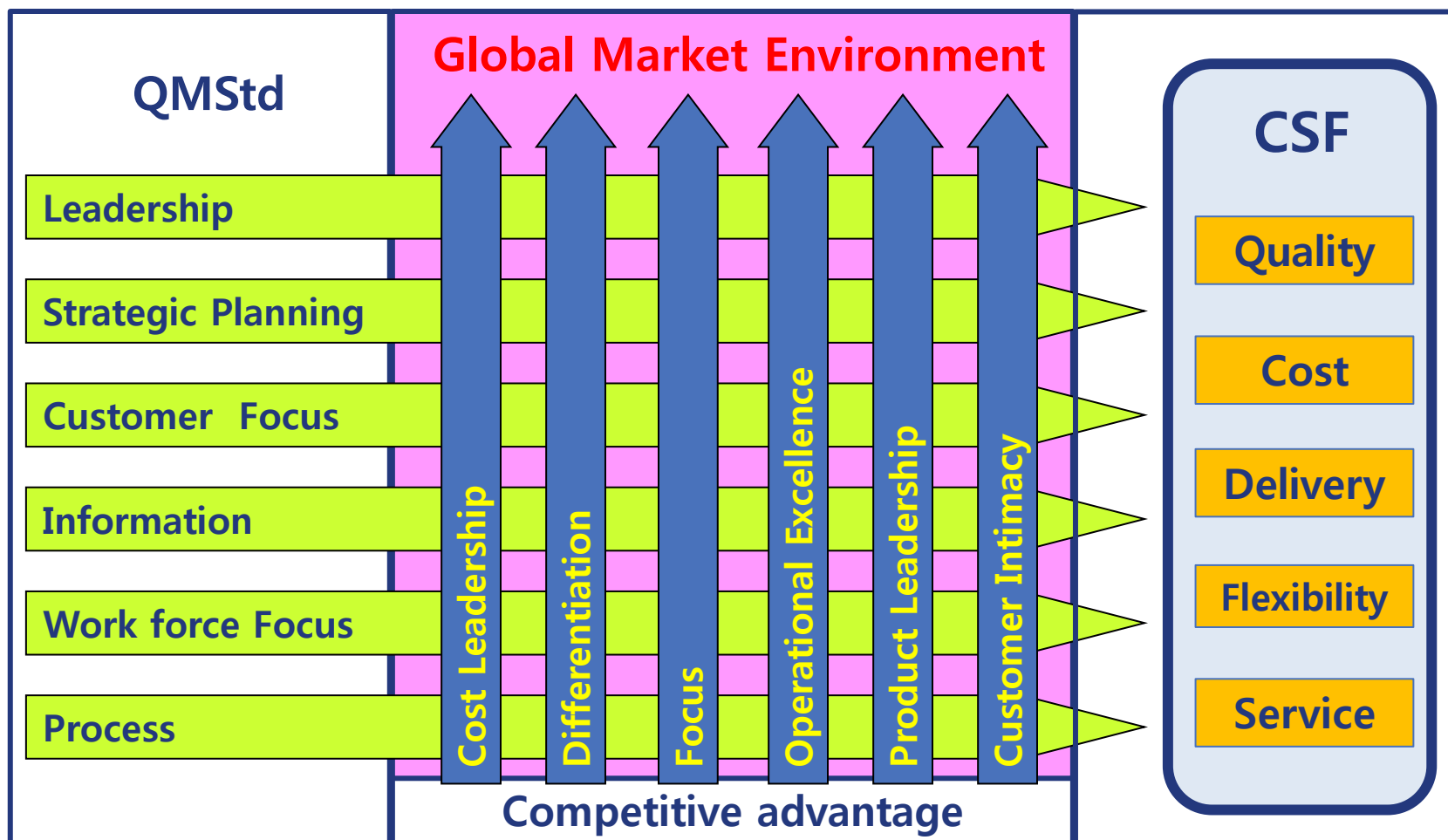
고객 밀착 (Customer Intimacy)

- 전략의 초점은 시장이 아니라 개별 고객이 원하는 것을 제공하는 것.
- 한 번의 거래가 아닌 지속적인 관계를 형성하려 한다.
- 고객에 대한 가치제안 : '고객을 위한 최상의 솔루션을 갖고 있다.'
- 대표사례기업 : 에어본 익스프레스 (Airborne Express)

Ⅲ. 글로벌 품질경영 모델(GQM)

KQMC 한국품질경영컨설팅

3. GQM 모델의 평가모형

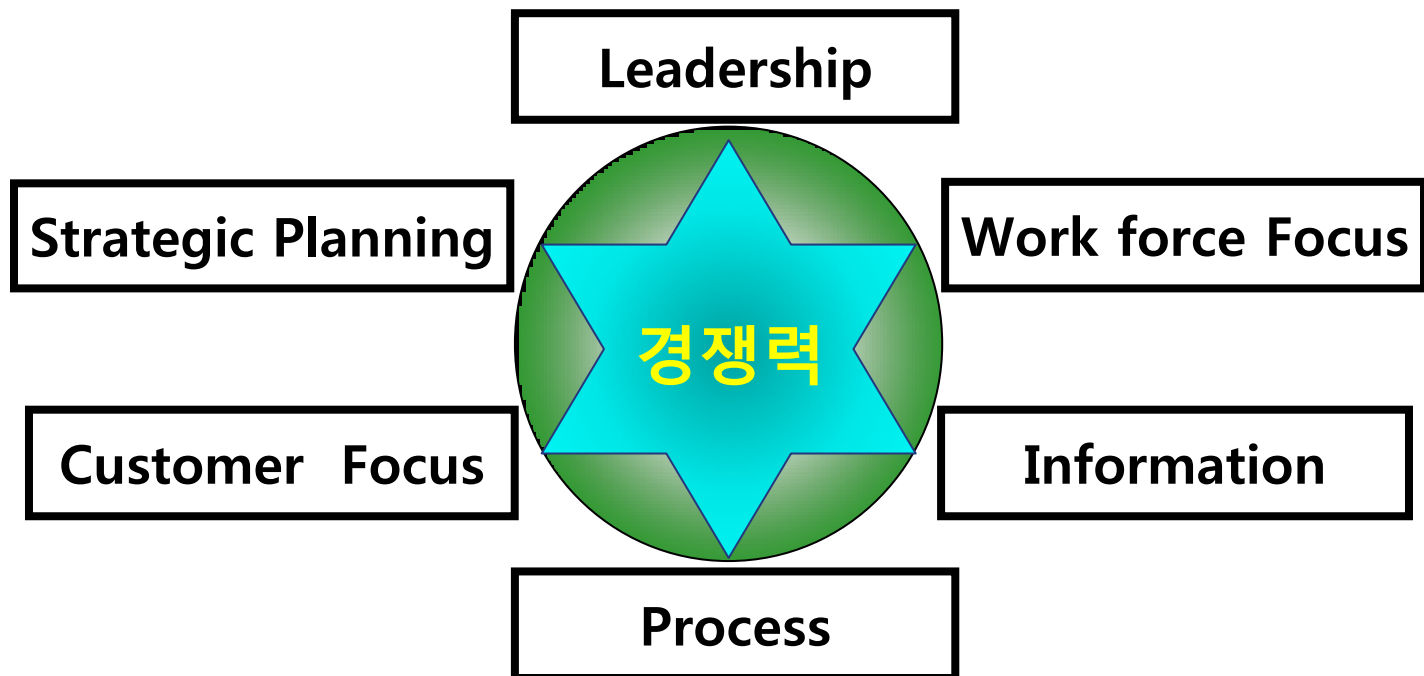


Ⅲ. 글로벌 품질경영 모델(GQM)

KQMC 한국품질경영컨설팅

4. 개별 기업의 GQM모델 설계

GQM을 향한 개별기업의 품질 정의
기업은 현재 자사의 **시장환경**에서 **경쟁력**을 추구하려면 자사에 맞는
품질경영을 정의 하여야 한다.



IV. 글로벌 품질경영 모델(GQM) 접근방법

GQMS: Global Quality Management System

KQMC 한국품질경영컨설팅

개요

- 품질경영의 관점이 현장과 제품위주에서 경영 및 프로세스 차원으로의 변환이 요구됨에 따라 글로벌 품질경영 모델(MBNQA)을 벤치마킹하여 각 기능별 프로세스의 최적화와 경영성과 극대화를 위한 최적의 품질경영시스템 구축
- 제조업, 건설업, 서비스업, 정부/공공부문에 이르기까지 업종별 글로벌 품질경영시스템 구축

추진내용

- Global(MBNQA) 품질경영 모델 벤치마킹
- 해당 기업 최적의 7개 범주(리더십, 전략기획, 인적자원중시, 고객과 시장중시, 정보와 분석, 프로세스 관리, 경영성과)의 Global 품질경영 시스템 구축
- 적합한 TOOL 학습과 품질전문가 육성을 통한 경쟁력 우위의 품질경영혁신활동 전개
- 성과지표(KPI)설계 및 개발

효과

- 품질경영 시스템의 글로벌 기준과의 벤치마킹을 통한 경쟁력 우위 전략 수립
- 각 기능별 프로세스 혁신을 통한 Best Practice 실현
- 핵심성과지표 관리를 통한 경영성과의 향상
- 선진품질경영시스템 정착을 통한 글로벌 브랜드 이미지 향상

IV. 글로벌 품질경영 모델(GQM) 접근방법

KQMC 한국품질경영컨설팅

추진절차



IV. 글로벌 품질경영 모델(GQM) 접근방법

IV. 범주별 S/A 결과

6. 프로세스관리-1) 제품개발

KQMC 한국품질경영컨설팅

Strength

Weakness

Items	Areas to address	Requirements	Level of realization					Remark
			A	B	C	D	E	
제품개발 프로세스 (12.7/25)	1) 제품개발 프로세스의 설계와 운영	1.1)제품개발 프로세스의 정형화						7.5 ⇒12.7
		▪ 중장기 계획의 수립 및 운영			◆			
		▪ 각 단계별 업무프로세스 정형화				◆		
		▪ 전문기술인력 확보 현황			◆			
		▪ 설계결과에 대한 검토 및 검증		◆				
	프로세스	척도/지표	구 분	운영유무	벤치마크	Remark		
	1.제품개발프로세스	설계표준화율	◎	X	O			
		설계변경건수	◎	X	O			
		설계 L/T	◎	X	O			
		신제품개발건수	○	X				
		신제품매출비율	○	X				
설계/개발부하율		○	X					

IV. 글로벌 품질경영 모델(GQM) 접근방법

KQMC 한국품질경영컨설팅

주요 컨설팅 업체

자동차	전기/전자	기계/장비/중공업	철강/조립/금속	비철금속	고무/피혁/스포츠
HYUNDAI KIA MOTORS SUNGWOO HITECH 세계 최고의 자동차-차체부품 회사 BOSCH KAP 자동차부품산업진흥재단	SAMSUNG 삼성전자 LG전자 서울통신기술 SCOMMTECH KEYANG	DOOSAN 두산중공업 DOOSAN 두산연전 SAMSUNG 삼성테크윈	현대제철(주) CREATOR 경동 Navien LG LG산전	삼성코닝정밀소재 SAMSUNG 현대시멘트 HD 한국도자기주 쌍용양회	KUMHO TIRES HANKOOK PERFORMANCE TIRES
화학/제약/전지	건설	서비스/가구/제지	공공기관		
LG MMA SAMSUNG 삼성석유화학 AMORE PACIFIC CORPORATION YONWOO 연우 OMYA Korea Inc. 'TORAY' 도레이첨단소재 ISU 이수화학	SAMSUNG 삼성엔지니어링 현대건설 백산 금호건설	HYUNDAI DEPARTMENT STORE 대진침대 ACE 에이스침대 BIF 보루네오 THE CHOSUN HOTEL	한국전력공사 한국종부발전(주) kt wp 한국서부발전(주) 한전KPS주식회사 krf		

IV. 글로벌 품질경영 모델(GQM) 접근방법

업체명	혁신활동 내용	활동기간	유형성과	무형성과
SS항공	제품별품질보증체계 재정립 IBU생산시스템 구축운영 자주개선활동 적극 추진	1994	생산 LeadTime 60% 단축 제품품질 합격율100%	품질보증체제의 정착 Unit생산체제 정착 자주개선활동역량향상
IC제철	3TOP(품질,원가,서비스)혁신 운동 추진 CIM체계 정착 및 활용 품질보증시스템의 재정립	1995 1999	경상이익율16.7% UP STS T/H생산성21.3% UP 제품양품율 99.9%	품질보증체제 정착 14년연속 흑자경영 고객만족경영의 정착 환경안전관리체정착
BW화학공업(주)	중기전략수립시스템구축 고객맞춤형제품개발 CSI조사를 통한 기술마케팅	2001~ 2002	경상이익율 전년대비 29% UP 인당생산성 전년대비9% UP 제품양품율 99.9%	품질경영체제정착 고객만족마케팅강화 정보시스템구축운영
DH솔루션	신소재신제품개발 전사적품질경영체제정립 6시그마경영혁신활동전개	2001~ 2002	경상이익율26.2% UP 인당매출액 3.4억 제품양품율99.9%	지속적 문제해결능력 향상 조직간 의사소통 원활화 고객중심의 품질의식 확립
KY전기	CRM체제구축/고객니즈개선 제품안전경영체계구축 고객만족을위한 A/S체제정립	2002	경상이익율38% UP 인당생산성13.4% UP 제품양품율 99.6%	선진품질경영체제구축 고객중시품질경영
SS전자(주) MS사업부	SCM시스템 구축 제품개발단계의 표준화 6시그마 품질경영활동	2000 2002	경상이익율 전년대비 61% UP 인당생산성 전년대비25% UP 제품양품율 99.3%	이동통신 TOP3 진입 애니콜 브랜드 가치 향상 체계적인 경영혁신활동 전개

IV. 글로벌 품질경영 모델(GQM) 접근방법

업체명	혁신활동 내용	활동기간	유형성과	무형성과	설명
YNS	지진대비 교량안전확보용제 품개발(납면진받침/마찰용포 트받침) 부품소재신뢰성인증	2003	경상이익율 2.4% UP 인당생산성 5.2% UP 제품양품율 99.9%	품질경쟁력 향상 고부가가치 창출 조직학습능력향상	
IS화학	TPM/TOP활동전개 ERP,EIS시스템구축 고객중심의 프로세스 개선	2003	경상이익율 28% UP 인당생산성 11.9% UP 제품양품율99.77%	고부가가치 품질경영체제 구축 무재해14년 무분규12년달성	
SJ L&D	품질경영체계화 생산성혁신활동 지속적인자주개선활동 실시	2003 2005	경상이익율38% UP 인당생산성13.4% UP 제품양품율 99.6%	선진품질경영체제구축 고객중시품질경영	
(주)AP	원가절감및 생산성향상 ERP/BW/시스템구축 고객만족경영	2003~ 2004	경상이익율 2.4% UP 인당생산성 5.2% UP 제품양품율 99.9%	선진품질경영시스템구축 글로벌경쟁력확보 단납기대응관리체제구축	
(주)YR	품질경영시스템구축 6시그마개선활동 전개 현장위주의자주개선활동전개 ERP/PMS시스템 정착	2004	경상이익율 2.9% UP 인당생산성 15.8% UP 제품양품율99.99%	품질경영혁신활동체 구축 업무무제해결능력향상	
(주) OMKOREA	CHALLENGE-99 JUMP7O5혁신활동 추진 신속한 의사결정시스템 구축 고객만족프로세스 혁신	2005	경상이익율10.5% UP 인당생산성13.0% UP 제품양품율 99.99%	품질환경안전경영시스템확립 시스템적사고의 배양 전원참여, 아이디어통합	

V. 글로벌 품질경영 동향

KQMC 한국품질경영컨설팅

1. Toyota Recall 사태
2. 삼성전자 “품질 최우선 경영” 선언
3. 대기업 총수 2010년 신년사
4. 현대자동차 2010년 “고객 최우선 경영” 선언



V. 글로벌 품질경영 동향

KQMC 한국품질경영컨설팅

1. Toyota Recall 사태



제조의 힘(力)은 일본경제만이 아니고
일본의 주식시장에 있어서도 생명선이자
큰 지탱목이다. **품질은 그 척추이다**
<일본경제신문사설에서>



V. 글로벌 품질경영 동향

1. Toyota Recall 사태

KQMC 한국품질경영컨설팅

1. 도요타 자동차의 RECALL SHOCK

일시	제작사	차종	지역	대수	결함 내용	고객영향
2010. 07.01	도요타	크라운, 렉서스 7개 모델	전세계	5,600	엔진에 장착된 밸브스프링을 제조하는 과정에 이물질이 들어가 스프링에 균열과 파손	운행 중 시동 정지
2010. 07.06	도요다 2006.8 ~2008.8(수입차)	GS350/GS460 GS450h LS460/LS460L LS600hL 승용차2모델6차종	한국	3,704		
2010. 08	도요타	코롤라 매트릭스	캐나다 미국	130만	엔진 제어장치 결함	엔진제어 불량
2010. 10.22	도요다 2002.05~2006.03 생산	크라운과 렉서스 등 고급 11개 차종	전세계	153만	■연료 펌프 결함 ■브레이크 마스터 실린더에 있는 브레이크액 유출	■엔진정지 ■브레이크제동성능 저하
			일본	60만		
			미국	74만		
			중국	19만		
			유럽80만대 수리			
2009	도요타	캠리,	전세계	1000만	엔진 급발진 및 브레이크 결함/	엔진/브레이크 성능저하

V. 글로벌 품질경영 동향

2. 리콜 사태 이후 도요타의 품질관리 개선방향

1. 글로벌 품질특별위원회 개최

◆ 리콜 사태 이후, 철저한 품질 관리를 위해 「글로벌 품질특별위원회」를 설치

- 아키오 사장은 리콜 사태에 대해 공식사과하고, 품질관리 방안 발표
-“전세계의 모든 임직원과 딜러, 협력업체가 하나되어 고객들의 신뢰 회복의 노력 다짐.”
-이를 위해 글로벌 품질특별위원회를 설치하여 지역별 품질개선 총력

◆ 지난달 30일, 「글로벌 품질특별위원회」 1차 회의 개최, 품질관리 개선 방향 발표

- 북미, 유럽, 중국, 아시아·오세아니아, 중동·아프리카·중남미 각 지역의「Chief Quality Officer (이하, CQO) 팀」을 비롯하여 사내의 각 기능 대표자 및 관계자가 참석
- 각 지역 고객의 시점에 입각하여 전세계적 규모로 정보 공유를 강화, 경영의 높은 투명성 확보 등 각종 과제의 해결을 위한 개선책 마련
- 특별위원회는 연 2회 개최하고, 지역 회의는 연 6회 가질 예정

◆ 품질관리 개선 방향

- _핵심은 도요타 생산방식의 철저한 추진과 이를 뒷받침할 수 있는 인재육성임

V. 글로벌 품질경영 동향

3. 품질관리 개선방향

KQMC 한국품질경영컨설팅

◆ 글로벌 품질특별위원회에서 논의된 품질관리 개선의 핵심은 고객제일주의, 현장중심, 인재육성 등으로 기존 품질관리시스템의 근본적인 변화보다는 도요타웨이에 입각해 더욱 철저히 하겠다는 의지 표명

고객 제일 주의	고객제일주의 --모든 경영활동의 최우선 목표로 설정 - 설계, 제조, 판매, 애프터서비스 등 모든 과정의 품질을 고객의 시각에서 재점검 - “이번 리콜 사태는 우리가 과연 소비자들을 최우선으로 생각해 왔는가에 대해 반성한 계기가 됐다.” (아키오 사장, 2/17 닛케이 신문과의 인터뷰) - “고객제일주의가 모든 경영환경의 최우선 목표가 될 것이다” (아키오 사장, 제1회 글로벌 품질특별위원회 후 기자회견)
현장 중심	● 지역권한 강화 ● 신속대응체제 구축 문제 발생시 신속하게 조사를 실시, 원인을 규명할 수 있는 체제 구축 - 사고원인 규명을 위해 사고 시 차량 상태/운전자의 조작 상황을 파악할 수 있는 EDR 사용환경을 정비 * EDR(Event Data Recorder): 에어백 전개시 사고상황의 데이터를 기록하기 위해 차량에 탑재된 장치 - 미국에서는 SMART 활동으로 신속하게 차량을 직접 확인 * SMART(Swift Market Analysis Response Team) 활동: 주로 ‘급 가속’에 대해 차량을 현장 조사 - 현재 북미에 1개인 기술사무소를 7개로 늘리고, 유럽 7개, 중국 6개 설치, 그 외 지역에도 신설 ● 정보공개 - 지역 단위의 품질 향상 활동 내용을 각 지역의 외부 전문가에게 평가 의뢰
인재 육성	품질관리 강화를 위한 전문 인력을 지역별로 양성 - 품질관리 전문인력 훈련센터를 일본, 북미, 유럽, 아시아, 중국에 설치 - “품질관리 강화를 위해 전문 인력 양성은 필수적이다.

V. 글로벌 품질경영 동향

2. 삼성전자 “품질 최우선 경영” 선언



- 품질 최우선의 경영문화 정착을 위해 '품질헌장' 제정, 공포
- 품질비전 : '고객의 가치와 행복을 위한 초일류 품질 추구(Perfection in Quality beyond your Imagination)'
- 5대 행동강령 발표 : 고객중심, 기본충실, 프로의식, 명품창조, 고객창출
- 고객이 감동할만한 매력적인 제품을 제공하기 위해 원칙에 의거한 품질 책임주의를 실천.
- 고객 요구에 대한 신속한 처리를 통해 평생고객을 만들어 나갈 방침.
- 全体员工 대상 품질헌장 교육 강화로 품질 최우선 문화 정착.
- 全体员工의 품질 의식 제고 및 품질 최우선 문화 조성을 위해 '삼성전자 품질헌장'을 제정, 공포.

(출처 : 2009년 4월 26일 연합뉴스)

V. 글로벌 품질경영 동향

KQMC 한국품질경영컨설팅

3. 대기업 총수 2010년 신년사

(출처 : 2010년 1월 4일 경향신문)

 정용구 현대·기아차 그룹 회장	"지난해 세계시장 점유율 확대와 품질향상을 통해 세계 일류기업으로 부상할 수 있는 초석을 닦았다"며 "이를 바탕으로 2010년을 현대자동차그룹의 새 역사를 창조하는 해로 만들자"고 선언했다.
 구본무 LG그룹 회장	"5년, 10년 후를 내다보며 사업 판도를 바꾸는 기반 기술을 키워나가야 한다"며 "새로운 분야의 다양한 사업기회를 검토해 과감히 투자하고 인재도 확보해야 한다"고 밝혔다
 최태원 SK그룹 회장	"새로운 도약을 위해 올해는 글로벌에서 성과를 내는 원년으로 삼아야 한다"며 "파부침주"의 각오로 글로벌 시장에 진출할 수 있도록 사업구조를 탈바꿈해야 한다"고 말했다.
 정준양 포스코 회장	"창업기인 '1.0', 성장기인 '2.0'을 넘어 창조적 혁신으로 한계를 뛰어넘는 '포스코 3.0' 시대를 새롭게 열어 나가자."
 이수빈 삼성생명 회장	"큰 패러다임의 변화가 예상되는 만큼 위기를 기회로 삼아야 한다"고 말했다. "창조와 스피드야말로 대전환기에 필요한 가장 절실한 경쟁력"이라고 제시했다.

V. 글로벌 품질경영 동향

4. 현대자동차 2010년 “고객 최우선 경영” 선언

KQMC 한국품질경영컨설팅

현대차 고객 최우선 경영 주요 내용

구 분	내 용
고객서비스	-어슈어런스 프로그램 확대 시행 (대상차종 확대)
품질 강화	-안전부품 검증기준 강화 -협력사와 합동 품질점검 -그랜드 품질 5스타제도 -게스트 엔지니어링 제도 도입
노사관계	-노조 품질경영 9대 역할 제시 -생산성 제고, 원가절감, 품질 향상에 공동노력
연구개발	-차량IT 연구개발에 적극 투자 -차량용 인포테인먼트 시스템 (UVO) 적용차종 확대

- 2010년 브랜드 경영 원년을 선언하고 **고객 최우선 경영 강화를 강조.**
- 안전부품에 대한 품질검증 기준을 크게 강화를 위해 국내는 물론 해외협력회사와 함께 합동 품질점검 실시
- “그랜드품질5스타제도”를 통한 글로벌 품질 우수업체를 **선발해 다양한 혜택을 부여.**
- 협력회사 엔지니어를 현대·기아자동차에 파견해 공동연구를 수행하는 “게스트 엔지니어링” 제도를 도입.
- 현대자동차 노조는 세계 제1의 명차로 만들기 위한 노조 역할 등 노사상생 전략을 제시.
- 차량 정보기술(IT) 분야에 대한 연구개발(R&D)에 적극 추진.

(출처 : 2010년 4월 30일 매일경제)

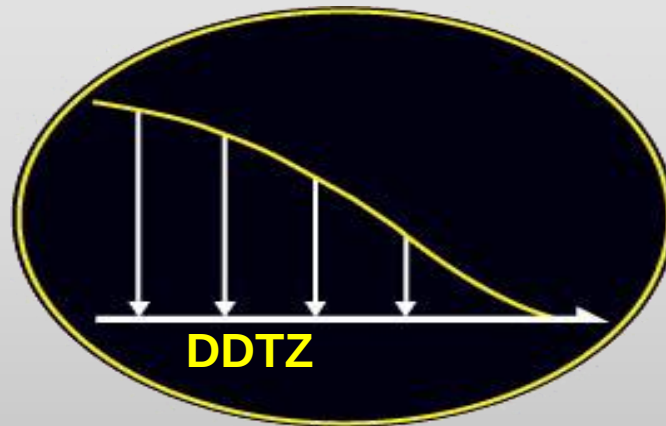
V. 글로벌 품질경영 동향

KQMC 한국품질경영컨설팅

Quality Policy

The Hyundai way is **the Quality way**

新 품질인 행동강령



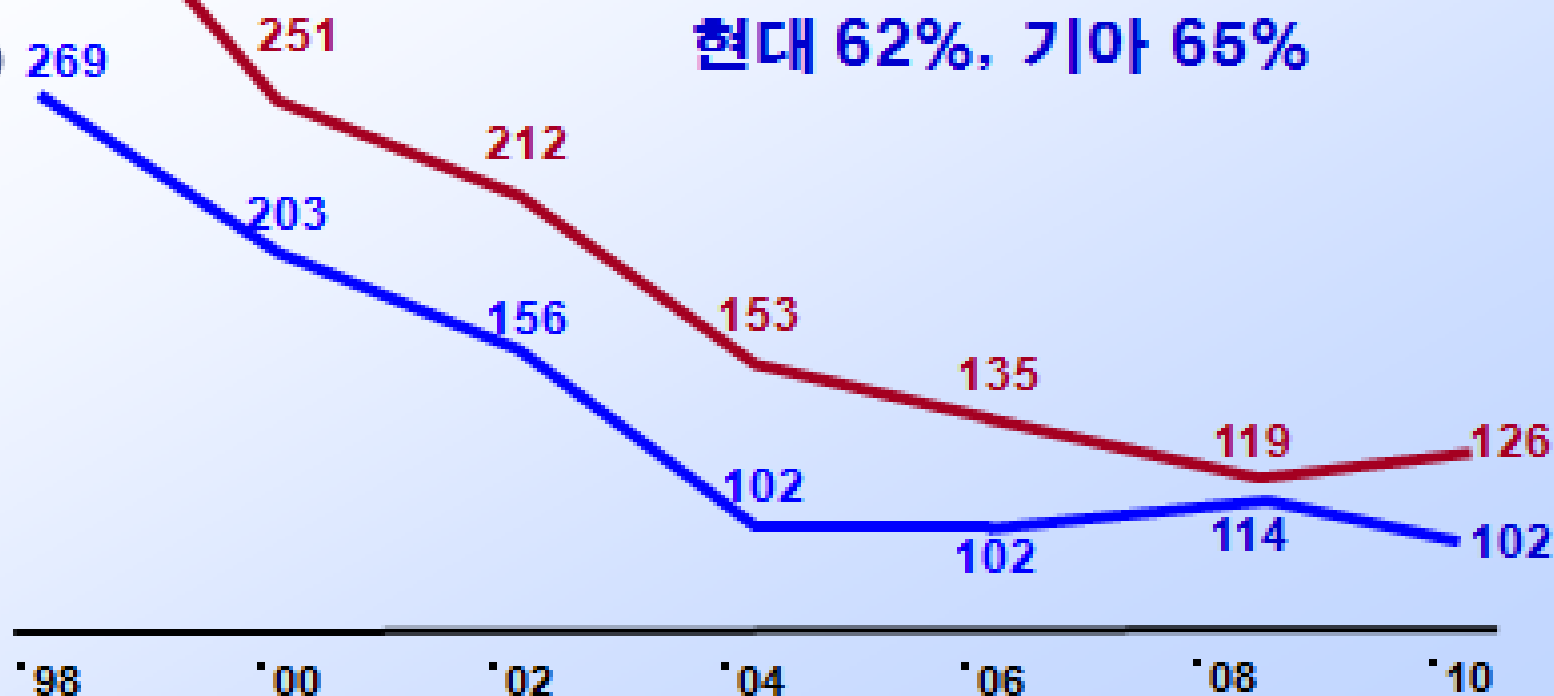
Drive Defects To Zero

KIA 362

Hyundai 269

초기품질 향상률 세계 최고 ('98~'10년)

현대 62%, 기아 65%



VI. 최근 GQM의 과제

최근 GQM 현안과제와 대응방안

현안 과제	대응 방안	비 고
1. 글로벌 기업과 협력업체와 의 품질보증 문제 <부품의 공용화> <글로벌 생산과 조달>	1.1. 신제품개발 단계의 품질보증 1.2. 글로벌 QA Networks구축 1.3. 협력업체 QM시스템 구축 1.4. 협력업체 품질전문가 양성	
2. 사실데이터의 수집과 분석	2.1. 데이터의 수집과 분석 전산화	사실&진실게임
3. 기업별 맞춤형 GQM 모델 설계와 운영	3.1. 지속 성장 가능 경쟁력지수 개발	
4. 부품의 공용화		
5. 글로벌 생산과 조달문제		

글로벌 품질경영

KQMC 한국품질경영컨설팅



CONTACT US

KQMC 한국품질경영컨설팅

서울시 용산구 한강로2가 314-1 용성비즈텔 601호

TEL : 02) 785-3695 / FAX : 02) 785-3696

대표컨설턴트 한 상 훈 : HP 011-9264-3695



향후 한국품질경영컨설팅은
Partner-ship을 바탕으로
귀사를 지속적으로 지원하겠습니다.
감사합니다.

