まず．品質とは「一連の固有の特性が要求事項を満たしている度合い」ということを指しています．

この品質にはプロジェクトの成果物そのものに対する品質とプロセスに関する品質の2種類があります．成果物の方の品質は，それぞれの人がさまざまな期待を寄せている．そのため，その期待の度合いに応じて異なる品質が定義されます．プロセスの方は，要求事項を満たすためのプロセスを実行することを保証することを指す，品質保証といいます．

要求定義により，対象のプロジェクトにどのような要望があるかまとめてあるので，ここではその例を挙げます．一次品質とは，当たり前品質のことです．ステークホルダから出された要望で必要最低限の事柄のことです．製品やプロジェクトに求められる本来の機能や性能を意味するもので，それが満たされていてもステークホルダは当たり前と感じるが，不十分である場合には不満に考えるところです．二次品質とは，魅力的品質です．ステークホルダが希望する品質で，できれば実現してほしいと願っていて，それが満たされれば，ステークホルダも満足し，たとえ不十分であっても．仕方ないと考える機能や性能のことです．三次品質とは，社会的品質のこと．社会で常識として期待される機能や性能のことです．中には社会の風評なども含まれます．

例えば焼きそばを作る場合の要望として，一次品質に，麺，ソース，かやくが入っているということ．二次品質に，マヨネーズと紅しょうがも入れたい．三次品質に，おいしい，ゴキブリが入っていない．ということが挙げられます．

次に，品質マネジメントの説明です．PMBOKでは「プロジェクトにおける品質マネジメントとは，プロジェクトのニーズを確実に満足させるためのプロセスであり，品質方針，目標及び責任を定め，それらを達成するために，品質計画，品質保証，品質管理，品質改善を実施していくこと」と定義されています．

ここで大切なことは，これらの考え方は成果物そのものだけでなく，プロジェクトの各プロセスに対しても当てはまることである．そのため，品質マネジメントでは常に以下のことを心がけることが必要である．「プロジェクトで何を求めているかを把握すること」「計画で品質を作りこむこと」「プロセスで品質を確保すること」「重点指向（という改善効果の大きい重点課題に着目し、 これに取り組む）という考え方」

次に品質マネジメントのための技法についてです．代表的な技法として，QC（クオリティコントロール）七つ道具と新QC七つ道具の2つがあります．QC七つ道具の方は，数値データの処理を対処する手法が中心で，作業改善や不良低減活動など小集団活動において活用されています，それに対し，新QC七つ道具では，言語データを整理し，関係を図解化して問題発見や問題解決に役立てることを目的にした手法です．

これがQC七つ道具です．

　　　　ここはスライド通り

次に，新QC七つ道具です

　　　　ここもスライド通り

次に，両方に共通する期待できる効果についてです．

　　　　ここもスライド通り

次に．上流工程での品質の作り込みについてです．プロジェクトマネジメントでは近年，システム開発プロセスにおいて，設計に入る前工程（超上流工程）での要件定義をいかに適切に行うかが注目されています．その背景には，製造業での品質管理の発展があります．ステークホルダを考え，要件定義を適切に行うことができれば，手戻りが少なくなり，開発効率が上がると言われています．適切に要件定義が策定されれば，その要件に基づいた設計・テストを実施することにより，効率よく品質の担保をとることができ，プロセス品質やソフトウェア品質を向上させることができます．さらに，設計の前段階で使用性に関する検討ができれば，利用者にとって満足度の高い機能やサービスを提供できる可能性が広がり，価値のあるシステム開発を実施することができます．