

名称

不良・クレームゼロ対策シート

期待するアウトプット

- ①顧客ニーズに合ったスピード開発体制
- ②効果的なデザイン・インの運営(事前検討)
- ③過去のトラブルを含めた十分な品質検証内容を「目で見てわかる」地図化→確実に成果が出る活動

構成

- ①原因の除去(予防・是正)要求対策シート
- ②品質保証実態図
- ③品質機能展開図

使用目的と特徴

- ①統計の扱いの明確化:死亡診断書方式適用の排除
- ②原理図化法による原因-結果のワンペーパー図表化による不良発生メカニズムの「見える化」→発生ゼロ対策の具体化
- ③物理現象解析手法(科学的評価技術)の駆使による「見える化」→原因の「わかる化」

シート開発・設計のポイント

3つの局面の「できる化」対策  
 点:【是正対策】 事後対策は 再発ゼロ化  
 線:【予防対策】 最初から製造ライン不良ゼロの標準化  
 面:【戦略DR展開】 全員参画、技術蓄積を駆使したDR対策のシステム化

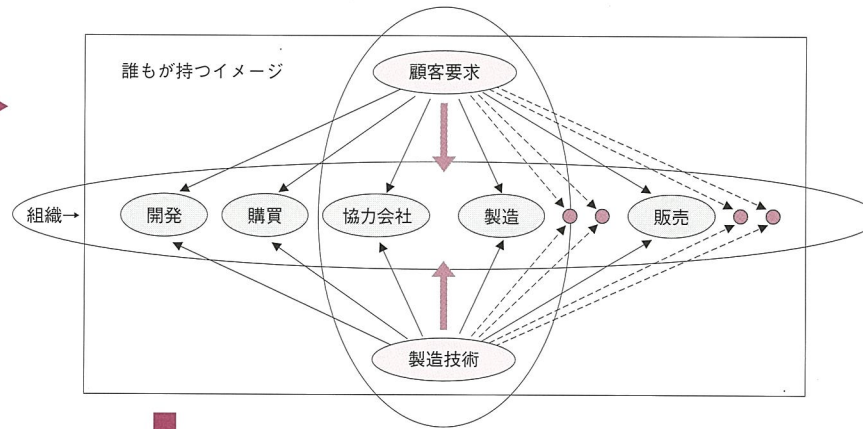
シート活用・展開のポイント

問題は?

- ①想定原因、当たれば八卦式対策
- ②資料づくり→怪疑(カイギ?)検討方式
- ③スピードが遅く、経営効果の薄い取り組み

現場、  
現物、  
原因の  
除去へ

「経営直結型5S」 Q C D S M → 改善活動活性化

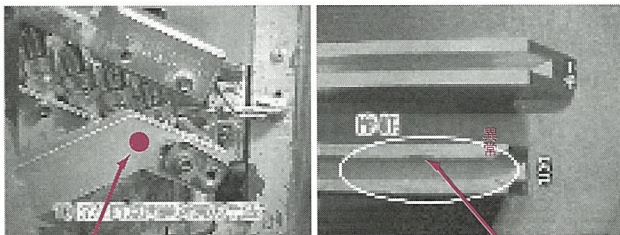
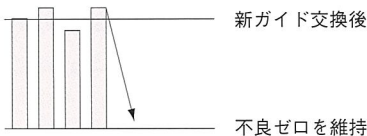
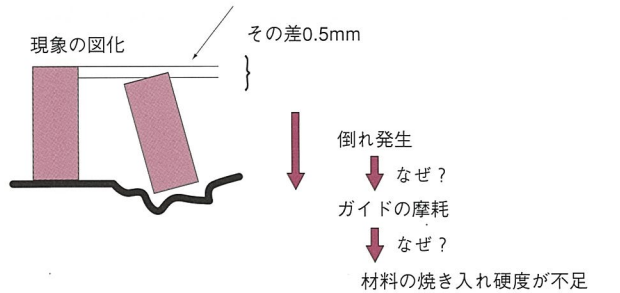


み+える  
実・得る化対策への要求内容

- ①顧客要求を満たす世界一流のものづくり技術・ノウハウの駆使
- ②原因と結果が「目で見てわかり」→原因除去の「できた化」へ展開
- ③顧客重視・職場の壁を越えた一体化した目標達成活

以上が「目で見てわかる」地図を示し、成果を確実に得る活動の骨子にする。

1 原因の除去(予防・是正)要求対策シート

記入者：〇〇〇〇	発生工程：A社Bライン	発生日月：〇年〇月〇日	登録No.：07-A-55
<p>1. 不具合現象（5W1Hで書く、問題を事実と写真・ビデオで撮り表示する）</p> <p>写真 事実分析の事例 （設備故障チョコ停）が不良につながる問題だった。早速、現場でビデオ解析、作動原理（設計仕様）と比較、機械を分解してチェックしたところ、ガイドのキズである事実を確認した。</p>  <p>1) 発生時点問題対策の手法</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;">                 部品の倒れが大きくなる位置がある（事実）。             </div> <div style="font-size: 24px; margin: 0 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;">                 部品が倒れたまま。機械のツメが部品を押し不良となる！             </div> <div style="font-size: 24px; margin: 0 10px;">→</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 150px;">                 問題発生位置に摩耗＝寸法の大→倒れの原因！             </div> </div>		<p>3. 原因の除去対策（1原因→1対策方式で書く）</p> <p>① 暫定対策実施の結果</p>  <p>② 恒久対策の実施（実証から得た結論）</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 焼き入れ確認書を納入メーカーに要求する。</li> <li>(2) 交換期間を決めカレンダー管理する</li> <li>(3) 異常が発生しそうな時に作業者が現場管理者に知らせる。</li> </ol>	
<p>2. 発生メカニズム解析（要点は子どもにわかる程度に原因と結果の関連を図化+定量化することを要求する）</p> 		<p>4. その他特記事項</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 機械のベアリング類も問題がありそう</li> <li>(2) 硬度不足のガイドはペナルティ契約とする</li> </ol>	
<p>5. 成果の確認 （〇〇個生産・〇月〇日までは仮標準で不良発生有無を記録のこと）</p> <p>実績</p>		<p>6. 承認 （承認者、印承認年月日）</p> <p>〇月〇日対策完を確認</p> <p>〇〇 〇〇</p> <p>(印)</p>	