



講師派遣ご利用企業の声

インフォコム株式会社

Q ご利用いただいている研修の目的・狙いをお聞かせください

これまで弊社の取組みとして、障害発生時の原因分析とプロジェクトの振り返りを実施していました。しかし、原因分析の点で本質までたどり着けていなかったり、対策検討の点でその事象に限定した再発防止策を超え、未然防止策にたどり着けていなかったりしていました。なぜなぜ分析など様々なやり方を試してきましたが、これといった改善効果が得られませんでした。そんな時、濱口先生の失敗学を知り、そのフレームワークを活用できるのではという想いで、今回の研修の取組みに当たっています。

今回からの取組みである不具合事象分析発表会では、参加者が失敗の原因分析から再発防止策、さらには未然防止策の検討まで一貫して矛盾なく実施することを目的としています。失敗の原因分析に時間をかけたとしても、失敗時に正しいと思った理由やワナに気づかなければ、そのあとで検討した再発防止策や未然防止策は役に立たないかもしれません。

参加者が失敗学のフレームワークを使用した分析・検討の訓練を積み重ねる場を設けることにより、役に立つ再発防止策や未然防止策にすることができるようになります。

Q 講師派遣型セミナーの良さをお聞かせください

不具合事象分析発表会を講師派遣型セミナーの形式で実施することにより、講師との対話を通じて、その場で分析結果や再発防止策・未然防止策を見直すことができます。第三者である講師が発表会に参加することにより、参加者が気づかなかったことを発見できることもあります。

Q 現在、取り組んでいる品質管理（活動の特色）の仕組みや活動はどんなものですか。

弊社では品質方針として「品質こそがお客様に提供できる最大の価値である」ことを掲げています。

その確保・維持・向上のために、QMS（品質マネジメントシステム）とITSMS（ITサービスマネジメントシステム）を構築・運用しています。

失敗学のフレームワークは、QMSとITSMSの問題管理、是正処置、完了報告などの原因分析や再発防止策・未然防止策の検討において活用できると考えています。

Q 今後、御社での品質向上活動、人材育成についての課題をお聞かせください。

弊社では、部門ごとに失敗学のフレームワークを理解し推進・指導できるリーダーを育成するため、不具合事象分析発表会を四半期ごとに開催しています。現在のところ、特定の部門に限定された活動になっていますが、今後は、弊社内に広く展開した活動にすることが課題であると考えています。

また、失敗学のみならず創造学の考え方もあわせて浸透させることも検討しながら、社員各人が失敗学の分析力を身に付け、未然防止策を講じることができ、品質向上につながるようになっていきたいと思っています。

ご回答いただきありがとうございました

インタビューにご協力いただいた
品質マネジメント推進室 品質マネジメント推進チーム
佐々木 一仁さん



インフォコム株式会社

【本社所在地】

東京都渋谷区神宮前2-34-17 住友不動産原宿ビル

【主な事業】

・ITサービス・セグメント

医療機関や介護事業向けのパッケージ販売や、情報システムを受託開発・運用するシステムインテグレーション、クラウドサービス等の販売・運用

・ネットビジネス・セグメント

国内最大級の電子コミック配信サービス「めちゃコミック」をはじめとした、デジタルコンテンツの配信サービス

