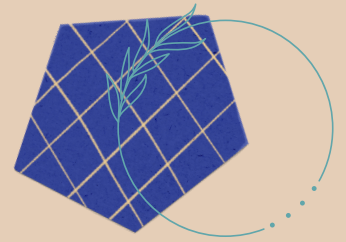


連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

第2回 問題解決型QCストーリー ①

須加尾 政一 著



QC的問題解決法を実施するための第2のカギである「問題解決の手順」について解説していきます。現在、問題解決の手順は4つあり、誕生した順に「問題解決型QCストーリー」、「課題達成型QCストーリー」、「施策実行型QCストーリー」、「未然防止型QCストーリー」となります。第2回と第3回で問題解決型QCストーリーの概略を解説します。

1. QCストーリーって何？

「QCサークルやQCチームなどで改善活動や問題解決の活動を行ったあとで、その活動成果を報告する際の筋書き」をQCストーリーといいます。1993年まではQCストーリーと問題解決の手順という表現が広く使われていました（表2参照）。1993年に課題達成型QCストーリーが発表され、それまでのQCストーリーを問題解決型QCストーリーと呼ぶようになってきました。その後、施策実行型QCストーリー、未然防止型QCストーリーが誕生してきました。

2. 問題解決型QCストーリー

問題解決型QCストーリーは、改善の基本です。問題を引き起こしている原因を追究し、明確になった原因を排除する対策案を考えて実行するという論理的に改善を進める手順です。7つの手順から成り、表2の手順4～手順10の部分が問題解決型QCストーリーです。

手順1 テーマの選定

年度方針・目標との整合をはかりながら、取り組む問題解決のねらいを明確にし、テーマを決めます。

実施内容

- 1) 職場の品質、原価、納期などの現状と目標値とのギャップや「見える化」から顕在した問題点・不具合を抽出し、整理します。
- 2) 抽出した問題点・不具合を、部門・職場の方針、期待効果、実現性などの項目で評価し、取り組むべきテーマを決定します（図2参照）。
- 3) テーマを選定した理由や背景を明確にします。
- 4) テーマ名を正式に決定するのは、現状把握が終わった段階もしくは目標設定段階でかまいません。テーマの選定の段階では、仮のテーマ名でかまいません。テーマ名は、「お客様相談室におけるクレーム件数の低減」のように、「〇〇における△△の××」にするとよいです。

〇〇：どの範囲の（製品名、工程名、作業名など）

△△：何を（改善によって良くしたい対象）

××：どうしたい（削減、低減など）

表2 QCストーリーと“問題解決の手順”

QCストーリーの基本ステップ	
手順1	はじめに
手順2	QCサークルの紹介
手順3	工程の概要
手順4	テーマの選定
手順5	現状の把握と目標の設定
手順6	活動計画の作成
手順7	要因の解析
手順8	対策の検討と実施
手順9	効果の確認
手順10	標準化と管理の定着
手順11	反省と今後の進め方

は問題解決の手順を示す。

（次ページへつづく）

連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

手順2 現状の把握と目標の設定

選定されたテーマについて、現状はどうなっているのかを調査し、改善によって良くしたい対象に関する悪さ加減、すなわち、特徴や変化点を正確に把握することによって要因解析する特性を明確にします。さらに、目標の3要素で目標を設定します。

実施内容

- 1) テーマ選定された問題点・不具合の状況から改善対象（改善によって良くしたい対象、専門用語では管理特性という）を決めます。
- 2) 改善対象の推移やばらつきを調べ、現状レベルを把握します（図3参照）。
- 3) 改善対象の悪さ加減に特徴的なことはないか、層別を活用して現状の現象を正しく把握します。
- 4) 分析した結果や作図ごとに「わかったこと」を書き出します（図3参照）。
- 5) 「わかったこと」の中から改善対象を構成している具体的な問題点を重点指向で特定できるようであれば、現状把握は終わりです。現状把握のまとめを作成しておくといいです。
- 6) 目標の3要素（何を：改善対象、いつまでに：期限、どうする：目標値）を設定します。

項目の重みづけ	評価点×1			評価点×2			総合点	評価点 ○…5点 △…3点 ×…0点
	共通のテーマ	取組みやすい	データの取りやすい	緊急度	重要度	課の方針		
問題点・不具合								
書類を捜す時間が多い	○	○	○	×	△	×	○	31
緊急の依頼業務が多い	△	△	△	△	○	×	○	35
クレーム件数が多い	○	○	○	○	○	△	○	51
本来業務ができない	△	△	○	○	△	△	○	43
提出書類の納期遅れがある	○	○	△	○	△	△	○	45

図2 テーマ選定のマトリックス図

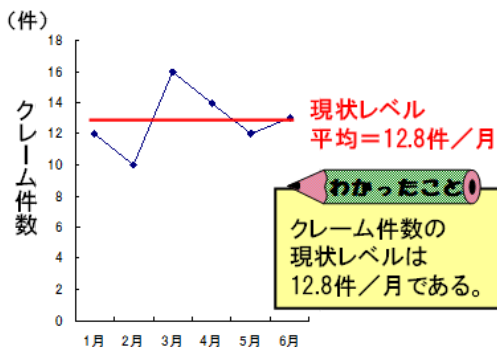


図3 改善対象の現状レベル

現状把握のまとめ

- ・1か月当たりクレーム件数は、12.8件/月である。
⇒ 改善対象の現状レベル
- ・クレームのうち、「その場で回答が得られない」、「回答がたらい回しにされる」が全体の80%である62件と高く、1か月当たりの回答保留件数が、10.3件/月である。
⇒ 改善対象を構成している具体的な問題点

目標の設定

- 何を（改善対象）・・・ クレーム件数を
いつまでに（期限）・・・ △△年2月末までに
どうする（目標値）・・・ 現状 12.8件/月 → 5件/月以下

<参考文献>

- ・細谷克也（1989）：『QC的問題解決法』、日科技連出版社
- ・細谷克也、須加尾政一、他（2000）：『すぐわかる問題解決法』、日科技連出版社



著者紹介

須加尾 政一（すがおまさかず）日本科学技術連盟 嘱託/Q&SGA研究所代表

日本科学技術連盟 QCサークルセミナー運営委員会委員、QCサークル推進者コース運営小委員会委員、QCサークル指導士資格審査委員会委員、若葉マークのためのQCサークル体験教室運営小委員会委員長、職場の問題解決力レベルアップコース、QCサークルリーダーコース、徹底した現状把握から改善につなげる施策実行型セミナー、品質管理セミナーページクコースなどの講師。QCサークル本部認定指導員、QCサークル本部認定講師、『QCサークル』誌編集副委員長、日本福祉施設士会福祉QC指導講師。

東京農工大学工学部修士課程卒業（1983年）、小西写真工業株式会社（現在のコニカミノルタ株）を経て現職。主な著書：『すぐわかる問題解決法』（2000年）、『はじめて挑戦！QC検定3級 短期集中講座』（2018年）、など多数。