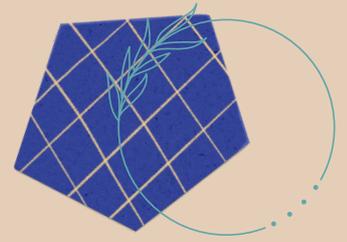


# 連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

## 第3回 問題解決型QCストーリー ②

須加尾 政一 著



第2回に引き続き、問題解決型QCストーリーの概略を解説していきます。

### 手順3 活動計画の作成

改善の実施事項を決め、これを「誰が」「どのように実施するか」について日程を決め、活動計画表を作成します。

#### 実施内容

- 1) やるべきこと（実施事項）、いつ、何をするか（日程）、誰がやるか（役割分担）を決めます。
- 2) 1)で決めた内容をサークルメンバーに共有できるように活動計画表を作成します。

### 手順4 要因の解析

問題解決の手順で中核となる手順です。現状把握で見えてきた改善対象を構成している具体的な問題点を引き起こしている原因を追究していきます。

#### 実施内容

- 1) 現状把握で絞り込んだ具体的な問題点（特性）に対し、4M(人、設備、材料、方法)などの観点からなぜなぜを繰り返し、影響を及ぼしていると思われる要因を洗い出します。
- 2) 洗い出した要因を特性要因図などで整理し、さらに要因を洗い出します（図4参照）。
- 3) 特性に大きな影響を及ぼしていると思われる重要要因を選定します（図4の赤丸で示した3つが重要要因）。
- 4) 特性と絞り込んだ重要要因の関係をデータで検証し、対策をとるべき原因を決定します。

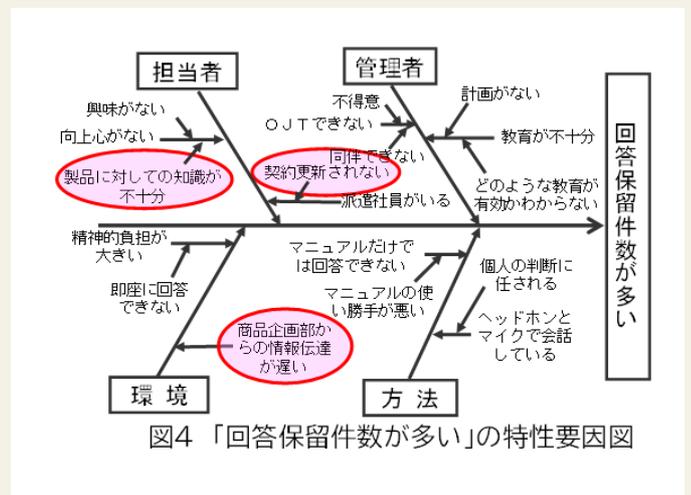


図4 「回答保留件数が多い」の特性要因図

### 手順5 対策の検討と実施

要因解析で究明された原因に対して、それを除去するための対策を検討・評価・選択して、適切な処置を確実に実行します。

# 連載 改善の手順 ～QCストーリーとその選択～

## 実施内容

- 1) 改善対象を良くするという基本目的ならびに要因解析で明確になった原因を取り除くための対策案を系統図などを活用して広く、深く展開します。
- 2) ブレイクダウンされた対策案について、期待効果、費用、実現性、他への影響などの項目で評価し、実行すべき対策を決定します。
- 3) 対策スケジュールや役割分担を明確にして、対策を確実に実行します。

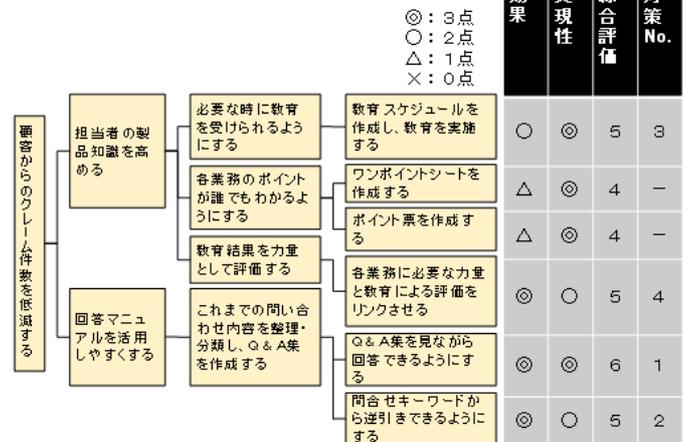


図5 「顧客からのクレーム件数を低減する」の系統図・マトリックス図

## 手順6 効果の確認

問題となっていた改善対象について、実績値がどのように変わったかを調べ、目標に対しての達成度を確認します。

## 実施内容

- 1) 改善によって良くしたかった改善対象が対策を実施したことによって、どのように良くなったのか、目標値と比較しながら効果を確認します。
- 2) 効果金額、対策を実施したことによる他への影響や波及効果のみならず、サークルや個人の成長度合いである無形の効果も把握します。

## 手順7 標準化と管理の定着

効果のあった対策を日常業務のルールの中に組み込み、効果が逆戻りすることを防ぐのが標準化。決めたことが守られているか、効果が維持されているかを確認するチェック方法を決め、定期的にチェックする仕組みを構築することが管理の定着です。

## 実施内容

- 1) 実施した対策の中で、効果が認められた対策毎に標準化の制定もしくは改訂を実施します。
- 2) 定めた標準について、周知徹底と教育・訓練の実施、関連部署へのPRなどを行います。
- 3) 標準の遵守状況や、改善対象などの状況を定期的に確認し、維持していくための仕組みを構築します。

## <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）、小西六写真工業株式会社（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。