

キヤタラ一流JKK『C-QIC』 ①再発防止の質向上

【会社名】株式会社キヤタラ

I. 活動の種類

【■ 1. 運営事例】

- TOPの理解と関心 活動の意義と嬉しさの体験 ほめる
 事務局の充実による牽引力強化 計画的な指導員育成
 活動の目的とゴール明確化と実行 その他()

II. 運営事例 アピールポイント

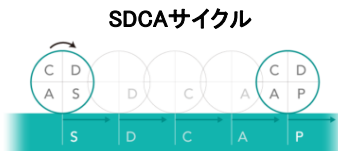
発生した不具合の、仕事の仕組みに遡り対策する「再発防止」活動にて、取り組み内容の評価基準を設定し、レベルを見える化した

III. 運営事例 背景

再発防止実施のためのツール(解説書・帳票類)は展開していたが、実施担当で活動内容にバラツキがあった。結果、一部案件で帳票類の差し戻しや対応期限遅れが発生、実施者・事務局双方のモチベーション維持のために対策が必要と考えた

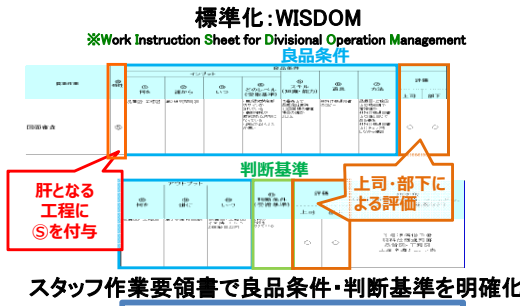
IV. 運営事例

C-QIC(Cataler -Quality Innovation Challenge) : 全員参加で2012年から活動



S: 標準を作る
D: 標準通り仕事をする
C: やりにくい作業をチェックする
A: 対策、改善する

SDCAを回し「仕事の質」向上に全員参加で取り組む



スタッフ作業要領書で良品条件・判断基準を明確化

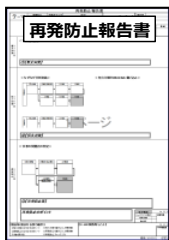
質の良い標準で未然防止

再発防止活動: 対策の定義

区分	定義
暫定対策	不具合発生時に緊急的に実施。検査による不良品流出防止など。
恒久対策	発生した不具合の真因を追究し、真因を撲滅
再発防止	「なぜ」恒久対策ができていなかったのかという視点で、不具合を生み出した業務に対し原因分析、仕事の仕組みを改善

それでも問題が起きたら再発防止

1. 取組み前



再発防止報告書を発行し事例を共有する

ここ数年の取り組みで報告書は一定のレベルで作成できるようになった

報告書作成のツール: 再発防止チェックシート

STEP①: 恒久対策のなぜなぜ分析～恒久対策立案

STEP②: 5-Why Analysis for the permanent countermeasure

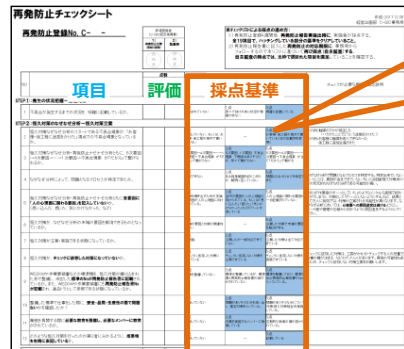
NO.	チェック項目 Check Item	チェック結果
4	恒久対策なぜなぜ分析のスタートである不具合現象が、「お客様・後工程に迷惑をかけた」視点での不具合現象か? (Defect in 5-Why Analysis is written in the viewpoint that it caused trouble to customer or following processes.)	○
5	恒久対策なぜなぜ分析の1次要因が、不具合現象の直前の原因となる原因・原因として書かれているか? (The 1st cause in 5-Why Analysis is written as the principle which leads to defect directly.)	○
6	恒久対策なぜなぜ分析: 再発防止なぜなぜ分析ともに要因は、短く簡潔に表現されているか? (All causes from the 1st to the 5th in 5-why analysis are written briefly.)	○
	恒久対策なぜなぜ分析: 再発防止なぜなぜ分析ともに因果関係は逆立ち立するか?	○

しかし、再発防止の質は今一歩...
⇒「レ点」をつけるだけのチェックシートになっていないか!!

質を測ることが重要

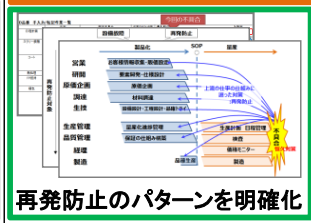
3. 取組み後

再発防止チェックシートを改訂

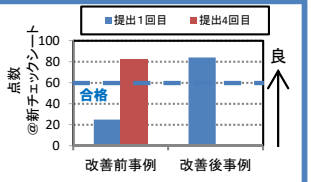


点数的で高い
評価が立派である
評価が立派である

- ・点数化、特に大事なところはウエイト高く
- ・100点満点、60点合格



・初回からレベルの高いものを提出でき質向上に繋がった
・いい事例を共有できるようになった



2. 取組み時の工夫点・気付き

- ・いい再発防止をするポイントがわかれば、取り組みやすい
→ 良し悪しを示すモノサシとして、点数化できればわかりやすくなる!
- ・何が良い事例なのか? を知り、共有できれば、マネができる。他部署の良い事例を自部署に展開できる

V. 所感

所感: 「仕事の仕組みに踏み込んだ対策」を立案してもらうために、自部署で再発防止の質を評価できる仕組みが必要と実感。今回の見直しにより、再発防止のあるべき姿を共有できるようになった。