

中小企業の生き残り作戦！



## 第一線監督者のための QC実践研修

IME定期セミナー

2011年8月19日(金)18:30～

株式会社IMEコンサルティング  
代表取締役 立居場誠治



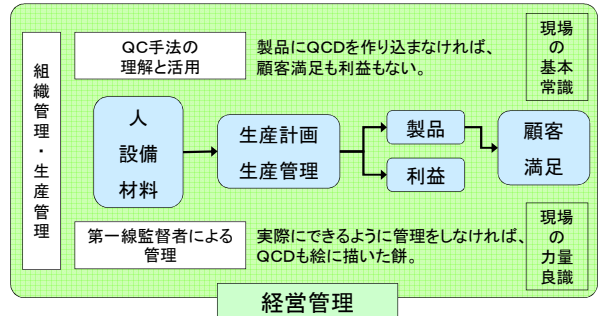
## 定期経営セミナー開催要領

- 場所  
大田区産業プラザ(Pio) 蒲田
- 時間  
8/19, 9/22, 10/28, 11/25  
18:30から2時間程度
- テーマ  
- 企業経営関連のテーマを時期と希望により選定する
- 集客  
- 同期やお仲間の勧誘など、ご協力をお願いしたい

### I QC手法の理解と活用

1. クオリティの考え方
2. 適合品質と顧客提案価値
3. 品質とコストのバランス
4. QC的思考
5. QCの手法 (QC7つ道具)
6. 改善の考え方
7. QC的センス

予算通りに利益が上がっていますか？  
計画通りに生産できていますか？



組織として、パフォーマンスをあげるためには、改善と管理！

### 1. クオリティの考え方

• QC = quality controlクオリティコントロール

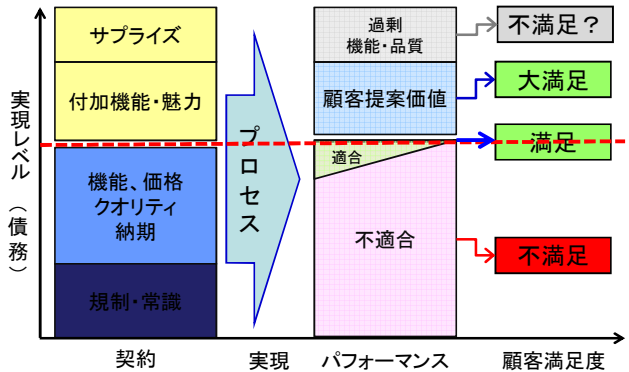
品質管理 (JIS Z 8101)  
買手の要求に合った品質の品物又はサービスを  
経済的に作り出すための手段の体系。

お客様に満足を感じていただくことが必要。  
もし、不満だったら？

**顧客満足！** → **適合品質**

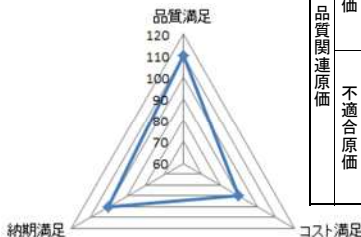
お客様は何を求めているのかを自覚する。

### 2. 適合品質と顧客提案価値 B to Bの顧客満足モデル



### 3. 品質とコストのバランス

顧客満足の為には、  
時間や費用を  
いくらでも使ってよい



類分	内容
適合原価	評価コスト 「内部プロセス」での検査などにかかるコスト
	予防コスト 「内部プロセス」での失敗を予防するためにかかるコスト
不適合原価	内部失敗コスト 「内部プロセス」での失敗に於る製造、技術等にかかるコスト
	外部失敗コスト 「顧客」など外部に支払うコスト

### 5. QCの手法 (QC7つ道具)

手法	内容	主な用途
5.0層別	以下の手法のデータを収集するに当たり適切に分類する考え方。	【分類すること】
5.1管理図	管理限界を明確にした時系列の折れ線グラフを描く。	【管理:問題の察知】
5.2グラフ	データを棒グラフ、折れ線グラフ、円グラフ、帯グラフ、レーダーチャート等で表現する。	【管理:改善:特徴を知る】
5.3パレート図	製品や工程別の不良等の数値を大きい順にグラフ化する。	【改善:構成:全体像を掴む】
5.4特性要因図	不良発生など結果に対して、可能性のある原因や条件などを体系図に書き出す。	【改善:要因:原因の特定】
5.5ヒストグラム	データの数値ごとの発生頻度をグラフにする。	【改善:バラツキを知る】
5.6散布図	製品の2つの条件値や特性データをプロット(打点)する。	【改善:要因の関連性を知る】
5.7チェックシート	確認すべきポイントを作業の順番で表にし、チェックに用いる。	【管理:確認の手順と証拠】

## 6. 改善の考え方

### 6.1 問題点を発見する

#### (1) 問題点の考え方

- 問題点は、計画や基準と現実のギャップが問題点である。
- 生産計画と実際の進捗
- 図面と実際の製品の精度

#### (2) 問題点を見つける手段

- …QC手法
- 日常の問題点…管理図
- 不良の特定と原因究明…管理図、パレート図、特性要因図の複合使用など

### 6.2 改善の考案

#### (1) 対象の問題

- ① 作業改善
- ② 設備改善、設定調整
- ③ 材料改善・管理
- ④ 目で見える管理
- ⑤ ポカよけ

#### (2) タイミングの問題

- ① 原因に対する対策
- ② 次工程への流出を防ぐ
- ③ 外への流出を防ぐ

## 7. QC的センス

### • QC手法+センス

- 分けること。数字にすること。
- QC手法を通じて、改善の目で見える力を養う。

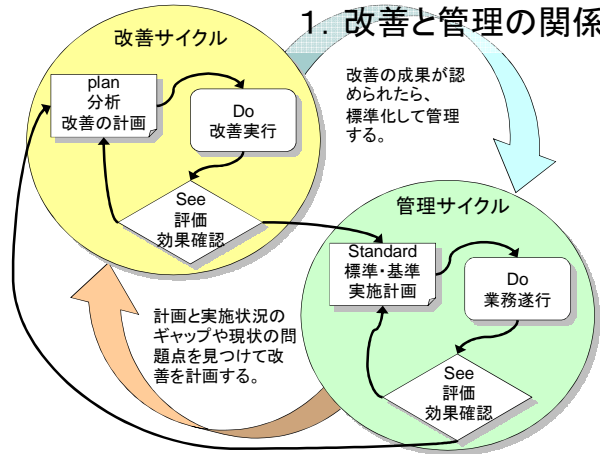
- (1) 問題に気づくセンス
- (2) 原因をとらえて改善を考えるセンス
- (3) 実行・実現のセンス
- (4) 実行管理のセンス

きれいな資料を作る間に、改善！  
普段の心がけで、QC的センスは身につけられる。

## II 改善の定着化

1. 改善と管理の関係
2. 標準化の考え方
3. PDCAと報連相
4. ISO9001 の理解
5. 第一線監督者の教育・指導

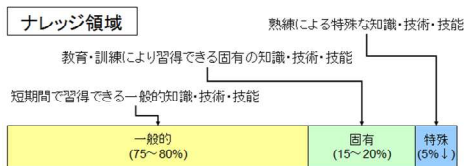
## 1. 改善と管理の関係



## 2. 標準化の考え方

- 「やり方がわからない?」「みんなやり方が違う!」…計画の通りに進まない
- 標準を設定して、これを守る管理が必要 = 標準化

物の標準化は規定すべきポイントを網羅する必要がある。作業の標準化は、すべてを規定するものではない。順序、守るべきルール、品質・安全基準などを表現し、個人の判断や感覚等による部分は、文書化せず、OJTでカバーする。



## 3. PDCAと報連相

わかったのか? やったのか? まだか?  
どうにもならなくなってから言われても困る!

- 報告  
「仕事は上司の指示で始まり、上司への報告で完了する!」「ワンマン・ワンボス」
- 連絡  
「連絡とは、必要な情報を関係先に知らせること。」
- 相談  
「わからないことは、聞か調べる」

## 4. ISO9001の理解

### 「品質マネジメントの原則」

- 顧客重視
- リーダーシップ
- 人々の参画
- プロセスアプローチ
- マネジメントへのシステムアプローチ
- 継続的改善
- 意思決定への事実に基づくアプローチ
- 供給者との互惠関係

組織が八つのマネジメントの原則をうまく使うことによって、利害関係者に収益の改善、価値の創造、安定性の増加などの便益をもたらすであろう。

## 5. 第一線監督者の教育・指導

第一線監督者が、現場のQCDのカギを握っている

1. 全員に説明する  
いつ、だれが、何を、何のために、どの様に…やるのか
2. 個々に指導する
  - 1) 十分に説明する (何故、何の為に…理論を教える)
  - 2) やってみせる (手本を見せる、ポイントを示す)
  - 3) やらせてみる
  - 4) 評価する (ほめる、出来ない場合は原因説明)
3. 確認する (できるまで指導を繰返す)

リーダーには、「目標達成機能」と「集団維持強化機能」が必要である。