

コストミニマムでクレームをゼロにする健全な方法／品質事故を根っこから根絶する！

「4ゼロ活動」で達成できる！ 品質クレーム×不良ゼロへのアプローチ

日時 2026年2月5日(木)

10:00~17:00
(9:30 受付開始)

※昼食のご用意がございませんので、ご準備いただくか休憩時間内に外食いただきますようお願い申し上げます。(休憩時間の会場内飲食は可能)

会場 日刊工業新聞社 名古屋支社 セミナールーム／オンライン (ZOOM)

講師 大谷 みさお 氏

株式会社ロンド・アプリウェアサービス

受講料 49,500円(資料含む、消費税込)

受講効果

- 【1】不良ゼロ・検査見逃しゼロ・設計ミスゼロ・部材不良ゼロの4ゼロ手法を伝授。
- 【2】なぜなぜ分析に代わる「不良ゼロの9原則」により合理的・科学的手法で不良ゼロにつながります。
- 【3】本講座を通じて現場への積極的な関与によるクレームへの「即対応力」がおのずと身につきます。
- 【4】さらにはクレームゼロをコストミニマムで実現する品質保証体制を構築できます。

プログラム

1. 品質不正・品質事故の実態

- 1.1 品質不正・品質事故に学ぶ
- 1.2 不正が起きる環境(考え方、組織、会社の体制、現場の行動)
- 1.3 間違った対応
- 1.4 不正(組織的隠ぺい)の心理
- 1.5 品質不正・品質事故の要因
- 1.6 品質不正・事故をなくすには～クレームをなくすには～

2. 品質保証体制整備へのアプローチ

- 2.1 今までの品質保証体制
- 2.2 これからの品質保証体制：目標はあくまでクレームゼロ
 - ・施策1：不良ゼロ
 - ・施策2：検査作業改善
 - ・施策3：設計ミスゼロ
 - ・施策4：サプライヤーの品質マネジメント
 - ・施策5：海外工場の品質マネジメント
 - ・施策6：品質保証体制の整備
- 2.3 もしもの時の「クレームの受け入れ体制」の整備
 - ①スピード対応：クレームは全員で対応し、待ち状態が見えるようにして優先順位を決め、1日で回答
 - ・クレームデータベースの活用と顧客企業、製品における多能工化が必要であり、この方策を解説！
 - ②火消し隊(部門をまたいだ火消し＝再発防止、火種をたつ＝根本対策)
 - ③検査情報のフィードバック：検査情報を関係部署にフィードバックできるしくみ(IT化)を構築
 - ・原因追求のため不良の現物を送り返す
 - ・情報フィードバックする工程を品証・検査が発生工程を限定せず、すべての工程に同時に情報を送る
 - ④早期情報公開
 - ⑤QTS (Quality Tracking System：品質データ統合システム)に関してのすべての責任を負う
- 2.4 品質保証部門の位置づけ：クレーム・不良ゼロを維持する「品質」に関してのすべての責任を負う

3. 検査作業改善へのアプローチ(見通しゼロ)

- 3.1 クレームの原因

- 3.2 標準検査者の決定
- 3.3 人の特性を生かしたST検査
- 3.4 検査者思いの改善
- 3.5 AIによる検査データの収集・外観検査

4. 不良ゼロの9原則

- 4.1 原則-1 不良は結果である
- 4.2 原則-2 不良の要因は97、これがわかれば対策になる！
- 4.3 原則-3 対策は51、だから効果的な対策が打てる！
- 4.4 原則-4 10のツールで機能する！
- 4.5 原則-5 要素別改善 → 原因がわからなくても不良はゼロにできる手法
- 4.6 原則-6 現物・現場：現物から発生要素を推定し、現場に行き要因を探す
- 4.7 原則-7 3つのデータ分析により不良の原因を推定する
- 4.8 原則-8 発生工程の見つけ方：3つの方法
- 4.9 原則-9 現象の連鎖：慢性不良は現象(原因)が連鎖して起こっている(場合が多い)
- 4.10 合理的・科学的ではない「なぜなぜ分析」はもういらない！

5. ルールを守る人づくり

- 5.1 なぜルールを守らないのか
- 5.2 教育・訓練の課題
- 5.3 計画的人材育成
- 5.4 モラルマネジメント

6. 設計ミスゼロへのアプローチ

- 6.1 設計業務の実態
- 6.2 設計ミスの7つの要因と対策
- 6.3 ムダな業務の排除
- 6.4 集中できる環境づくり
- 6.5 業務の標準化
- 6.6 デジタル化

7. 部材品質不良ゼロへのアプローチ

- 7.1 従来の品質マネジメントの課題
- 7.2 サプライヤー、パートナー企業とどのように取り組むか

8. まとめ

受講にあたり

開催決定後、受講票並びに請求書をメールで送付いたします。
※必ずメールアドレスをご記入いただきますようお願い申し上げます。
申込者が最少催行人数に達していない講座の場合、開催を見送りとさせて頂く場合がございます。(担当者より一週間前を目途にご連絡致します。)

お申し込み方法

ホームページ (<https://corp.nikkan.co.jp/seminars/search>) または、別紙申込書をご記入のうえFAXにてお申し込みください。

受講料

セミナー開催日までに銀行振込にてお支払いください。
振込手数料は貴社でご負担願います。

キャンセルポリシー

開催日1週間前までの受付とさせて頂きます。1週間前までにご連絡がない場合はご欠席の方もキャンセル料として受講料全額を頂きます。

No.257032

