

A light gray world map is visible in the background, centered behind the main text.

クレーム対策書（不良報告書） 作成手順書

合同会社高崎ものづくり技術研究所
<https://perfectmanual.themedia.jp/>

不良対策書を作成する目的は何ですか？

不良対策書を作成する目的は、お客様に対策書を提出して「今後二度と不良は流出させないのでご安心ください」と宣言するためまた、「社内で再発防止策を講じて、不良発生を止めたい」など様々あると思います。

この手順書は、このような立場の品質管理スタッフ、リーダーとして自社の品質問題は何か？それには対策をどのように講じたらよいかを考えて頂くために作成しました。

この手順書をヒントに、ぜひとも不良ゼロを成し遂げて頂きたいと思います。

また、ご質問や自社に当てはめ、具体的な課題について、どうしたらいいか？などありましたらお気軽にご連絡ください。

高崎ものづくり技術研究所代表
濱田金男

目次

1. 本題に入る前に
2. ルールのピラミッドとは
3. なぜ不良が流出するのか
4. 特殊工程の管理不備
5. ルールを基準とした原因究明と対策
6. 現場で使うなぜなぜ分析手順
7. 不良原因マップ法
8. 不良原因解析2段階法
9. 不良対策書のフォーマット
10. ヒューマンエラー原因究明と対策手順
11. 事例研究

(2) ルールを基準とした原因究明・再発防止策

製造工程で発生する問題は必ず、その作業や業務に関係するルールがあるはずで
具体的には業務フロー、業務手順書、チェックシート、作業手順書などが該当します。

しかし、ルールがなかったり、表現があいまいだったりします。

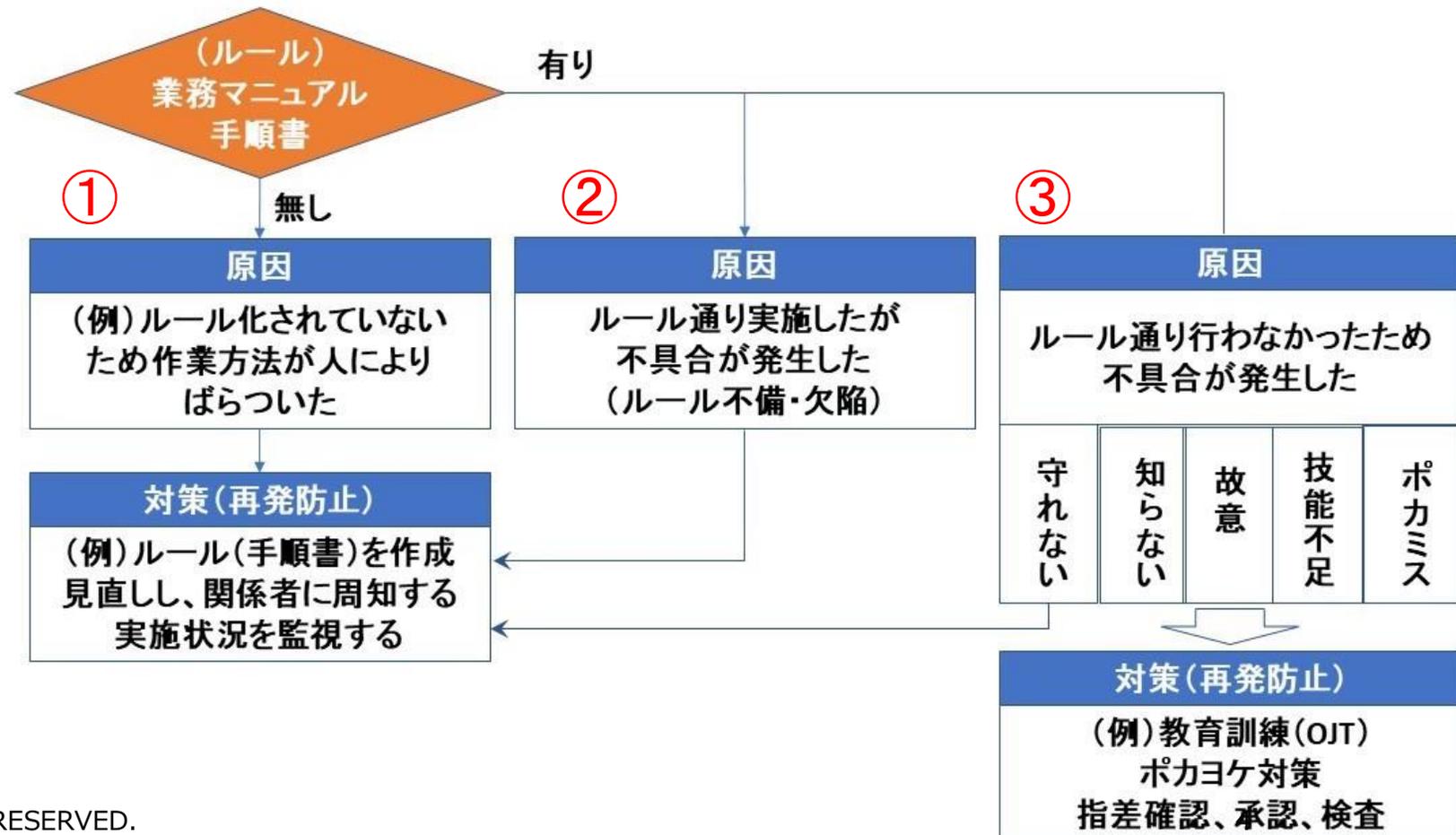
また、ルールはあるが、ルール通りに作業しても、問題が発生することもあります。

問題が発生するのは以下の3つ

- ①ルール化されていない
- ②ルール通り実施したが不具合が生じた
- ③ルール通り行わなかった

特にルールを知らない、
理解していない、もっと悪い
例は、ルールを守る意識が
薄い場合が多い

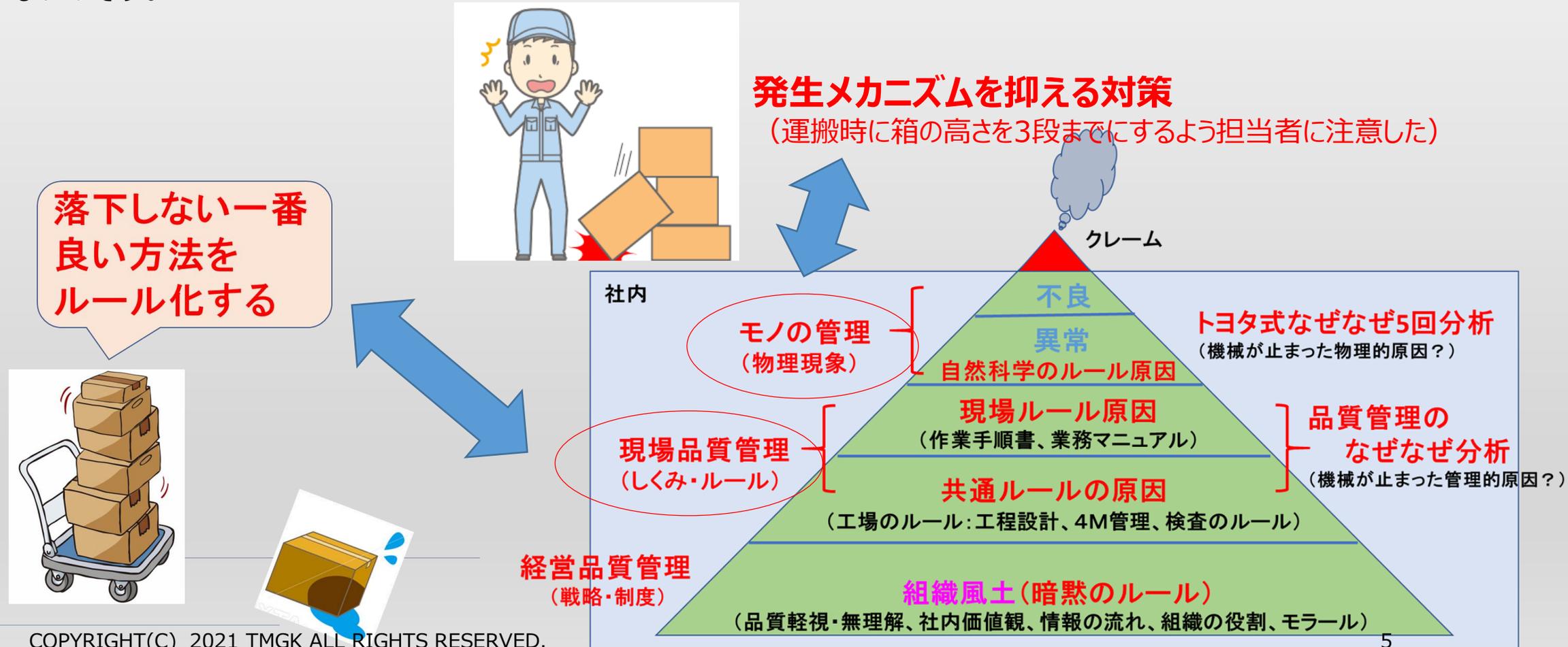
では、なぜこのようなことが
起きるのでしょうか？



そのような工場で発生する問題の対策は、

①治具を作成した、②測定機を購入した、③ラベルを貼り、わかりやすい表示を行った、④運搬時に箱の高さを3段までにするよう担当者に注意した、などの物理的な「処置内容」を対策（再発防止策）と考えています。

つまり、ルールのピラミッドの一番上の、発生メカニズムを抑える対策を行っているだけで、その下の管理のしくみの問題には、まったく触れずに、再発防止対策としています。現場のルールの存在、重要性などは、まるで眼中にないのです。



まず問題が発生したら、現場の管理監督層は、どこに、どんなルールがあり、それが守られているのか？
守られていないのかをチェックする必要があります。

ルールの見直しと、運用の責任は現場管理者、監督者が行うべきです。
現場管理者、監督者は少なくとも現場で行う作業について、どのようなルールで行うのかをよく熟知しておく必要があります。

ルールが徹底できないという前に、自らが職場を巡回し、ルールが守られない原因を突き止めルール徹底を図るためにどうすれば良いかをよく考えるべきなのです。

職場巡回

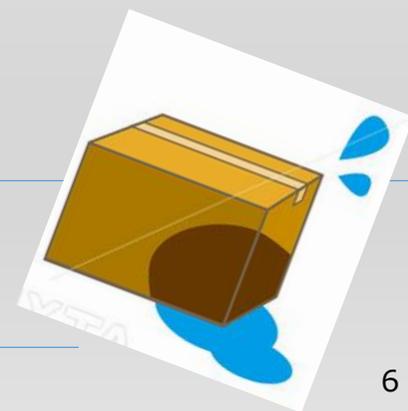
現場の管理監督層



どこに、どんなルールがあり
それが守られているのか？
守られていないのか？
をチェックすること



運搬時に箱の高さを
3段までとするルールは？？



(3) 以下に再発防止策の正しい実施手順を示します。

作業員：現場で不良発見

作業員：管理者へ報告

管理者：報告を聞く

<正しい行動>
自ら三現主義で事実調査
①不良発生現場に行く
②不良箇所を目で確かめる
③発生状況をよく観察
④作業員から情報収集
⑤原因を特定する
⑥現場に関係者を集め
対策ミーティング開催

ルールを基本に対策する

当研究所は、各種の対策手法を提案していますが、なにも新しいことをするのではなく、正しい原因究明と対策方法を正しい手順で行うことを求めているだけです。

特に管理者の行動、ルール主体の対策が重要となります。

<悪い行動>
担当者から状況を聞く
①不良発生原因を推定
②担当者に注意する
③担当者に対策書を作成させる

ルールの見直しは行わない

自ら現場に行ってルール通り作業が実施されているか確認する
実施されていない場合は追加の処置を行う（ルール改定等）

お試し版はここまでです！
もっと詳しく知りたい方、製品版の
詳しい内容は...こちら

<http://factorysupport-takasaki.com/article/480384110.html>

高崎ものづくり技術研究所HP

<https://perfectmanual.themedia.jp/>

ブログも開設中！

<http://factorysupport-takasaki.com/>