

## 生産性向上支援訓練カリキュラム

|            |                     |
|------------|---------------------|
| A. 品質保証・管理 | 不良・クレームの発生要因を分析しよう！ |
| 品質保証・管理手法  | 品質管理実践              |

|             |                                              |
|-------------|----------------------------------------------|
| コースの<br>ねらい | 品質管理の考え方を理解し、不良・クレームゼロを実践するために必要な知識と技能を習得する。 |
|-------------|----------------------------------------------|

|     |                                                                  |
|-----|------------------------------------------------------------------|
| 対 象 | (初任・中堅層向け)<br>・安定した品質とクレームゼロを目指したい方<br>・品質管理活動を推進し、製品の品質を向上させたい方 |
|-----|------------------------------------------------------------------|

| 講義内容 | 「基本項目」 |              | 「主な内容」                                                                                                                                                                                                                                                                      | 訓練時間<br>(H) |     |
|------|--------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|
|      | 1      | 品質管理の進め方     | (1) 不良ゼロの意義と効果<br>・不良発生による企業の損失及び顧客に渡ることによるリスクとともに、不良削減による有形・無形の効果等を解説する。<br><br>(2) 品質管理と品質保証の考え方<br>・顧客に不良品を渡さないための品質保証と良品を作りこむための品質管理の違いや両者の必要性等を解説する。<br><br>(3) TQC(Total Quality Control)の考え方<br>・企業が顧客の要求を満足する商品やサービスを提供するためには、全社(全部門)で品質管理に取り組む必要があり、その背景や目的等を解説する。 | 2.0         |     |
|      | 2      | 品質管理活動の推進    | (1) 品質管理上の問題把握<br>・問題発見のポイントやQCの7つ道具等を用いた問題点の分析・整理のやり方等を解説する。<br><br>(2) 作業標準化の考え方と進め方<br>・品質を管理するためには、バラツキを押さえることが重要となり、そのために必要な作業標準化の進め方等について解説する。                                                                                                                        | 2.0         |     |
|      | 3      | 不良・クレームゼロの実践 | (1) QC的問題解決の考え方と進め方<br>・問題設定から、要因分析・対策・歯止めまでの問題解決の基本手順(QCストーリー)や関連するQC7つ道具について解説する。<br><br>(2) 不良・クレームの発生要因を分析し解決する<br>・QC7つ道具の活用や要因分析の着目点など不良やクレーム発生の原因分析のポイント等を解説する。                                                                                                      | 2.0         |     |
|      | 演 習    |              | ・基本的な演習は解説の中に含める                                                                                                                                                                                                                                                            |             |     |
|      |        |              |                                                                                                                                                                                                                                                                             | 合計時間        | 6.0 |

|                               |
|-------------------------------|
| カリキュラム作成のポイント                 |
| 品質における課題解決力を身に付ける事に重点を置いています。 |

|          |
|----------|
| 備考       |
| 受講者:筆記用具 |