

# 品質クレーム・トラブル再発防止対策

- 日 時 2022 年 2 月 15 日 ( 火 ) 10 : 00 ~ 17 : 00
- 会 場 名古屋中小企業投資育成(株) 研修室
- 講 師 アワノ経営企画 代表 中小企業診断士 栗野英明 氏
- 対 象 者 生産・製造部門の幹部、工場長、製造部長、現場の管理・監督者、QCスタッフ
- 持 ち 物 できるだけ直近に発生したクレーム、トラブルの事例(現状把握が行なわれ、再発防止も実施されているものが望ましい)、筆記用具
- 受 講 料
 

	投資先企業	投資先以外
1名	11,000 円	22,000 円

 消費税込み(昼食代を含みません)

## ● 研修のねらい

クレームが発生すると、その対応に費やす時間や顧客からの信用の低下など、有形無形の損失が発生します。また、社内の不具合、トラブル等でもその対処のための費用や時間など多くの損失を被ることになります。

問題が発生する背景には必ず原因が潜んでいます。問題を少なくするには、その原因を取除くことが必要ですが、この問題解決が上手く進められていないのではないのでしょうか。

この研修では、具体的な事例にも触れて、改善対象とする原因を究明して除去する再発防止、改善を進める手順の理解を深めるとともに、受講者が持ち寄った事例を用いて問題解決を実践、体験することも含めて研鑽していただきます。また、多くの企業で発生している問題の要因になっている“異常、変化点、ポカミス”等についても検討しますので、改善を進める上で参考にしていただけると考えています。

## ● カリキュラム

※カリキュラムは一部変更させていただく場合がございます。ご了承くださいませよう願いたします。

### <原因追究、再発防止の研鑽>

- ①原因を掘り下げる手順を確認する
    - \* 成否を決めるのは的確な現状調査
    - \* 改善対象の原因は何であるか  
(事例を参照して背景に潜む原因を検討する)
  - ②原因を除去する対応策を確認する
    - \* 問題を発生させない工程にする
    - \* 顧客を含め後工程への流出防止を行う
    - \* 再発防止及び改善を行いレベルアップする
- ※持参された問題の事例で検討する

### <改善事項:除去すべき原因>

- ①適切な設計と工程作り
- ②的確な作業標準の作り込み
  - \* 上手く行うためのコツ、注意事項を折り込む
- ③教育訓練による作業者のスキル維持
  - \* 工程及びその製品の作業に関するスキル
- ④ポカミスの防止、ポカヨケ
- ⑤変化点の管理の実施
- ⑥異常時の的確な対処
- ⑦初期管理と日常管理
  - \* 問題の顕在化と原因の除去:工程への反映

## 講 師 紹 介

アワノ経営企画 代 表 <sup>アワノ ヒデアキ</sup> 栗野英明 氏 中小企業診断士

- ・ 1947年生まれ。岐阜経済大学卒。
- ・ 大手自動車部品メーカーで品質管理、購買管理及び協力工場の指導業務に従事。
- ・ 1998年 コンサルタント会社入社。
- ・ 2003年1月に独立し、現在アワノ経営企画代表。
- ・ マネジメントシステム構築、品質管理、工程管理等を中心に多数の企業を支援。
- ・ 独立行政法人中小企業基盤整備機構中小企業大学校講師等。

●定 員 18 名（申し込み先着順・定員に達し次第締め切らせていただきます）

●申込締切日 2022 年 1 月 25 日 （ 火 ）

●お申し込み・キャンセルについて

- ①下記の「受講申込書」に必要事項をご記入の上、FAXにてご送付下さい。
- ②申し込み受付後、「受講証」と「請求書」をお送りしますので銀行振込にてお支払下さい。なお、開催日の1週間前になっても受講証が届かない場合は、お手数ですが下記お問い合わせ先までご連絡下さい。
- ③申込締切日前でも定員を超える申込みがあった場合には、お断りさせていただくことがあります。
- ④申し込み人数が5名以下の場合、やむを得ず開催を中止させていただくことがあります。
- ⑤受講の取消しをされる場合は、開催日の前日より数えて3営業日前(土日・祝日、年末年始を除く)の午後5時までにご連絡下さい。それ以降のキャンセルに関しては受講料をご返金できませんので、ご了承下さい。

### お申し込み・お問い合わせ先

株式会社投資育成総合研究所 M&T研修会事務局（担当）原、加藤  
 〒450-0003 名古屋市中村区名駅南一丁目16番30号 東海ビル7階(名古屋中小企業投資育成(株)内)  
 TEL：052-581-9545 FAX：052-583-8501 E-mail：mandt@sbic-cj.co.jp

**必要事項をご記入の上、切りとらずA4のままFAXにてご送付下さい。**

株式会社投資育成総合研究所 M&T研修会事務局 宛 FAX 052-583-8501

<b>受講申込書</b>	品質クレーム・トラブル再発防止対策		2022 年 2 / 15	研修番号 39
貴社名				
住所	〒 -			
連絡担当者	氏名	所属名/役職名	Eメールアドレス(任意)	
			研修会ご案内のための登録が不要の場合は、 <input type="checkbox"/> に <input checked="" type="checkbox"/> をご記入ください。 <input type="checkbox"/> 研修会案内登録を希望しない	
	TEL	-	FAX	-
受講者	所属名/役職名		氏名(フリガナ)	

※ 申込書にご記入いただきました個人情報は、研修参加者名簿として研修の運営及び講師の参考資料として使用するほか、関連するアフターサービス、セミナー案内に関する情報のお知らせのために利用致しますが、他の目的には利用致しません。