

QCテーマボード

.QC.JPG

テーマ：顧客苦情

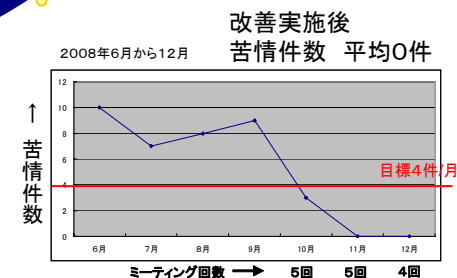
目標

2008年5月末までに
結果指標
 ●苦情件数 4件/月(半減)
行動指標
 ●ミーティング回数:2回/週

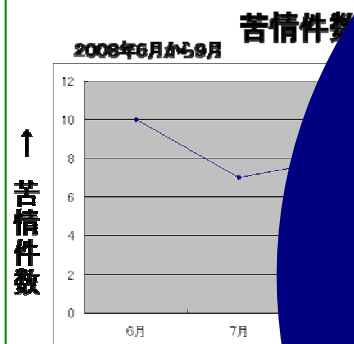
活動計画

	担当	4月	5月	6月	7月	8月	9月
現状把握、目標設定	鈴木、全員						
解析	岩淵、全員						
改善案作成	知念、全員						
改善案実施	金田、全員						
効果測定	増田、全員						

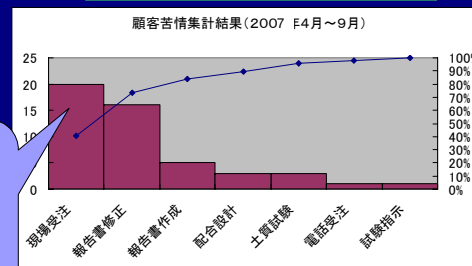
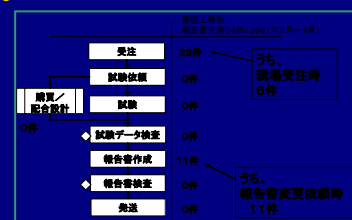
効果の確認



現状把握



分析



現場受注時と報告書修正時で苦情の73%を占める

対策と後戻り防止

