

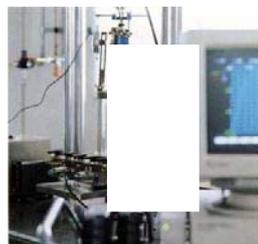
小集団活動 発表

土質試験株式会社
土質試験グループ
松田英一

2009年2月12日

シ検Gの紹介

- 構成員
男性2名、女性2名
- 業務内容
 - 土質試験業務



テーマの紹介

- テーマ
 - 苦情低減

- 選定理由
 - 顧客満足のため

■ 方針

- 助け合い！

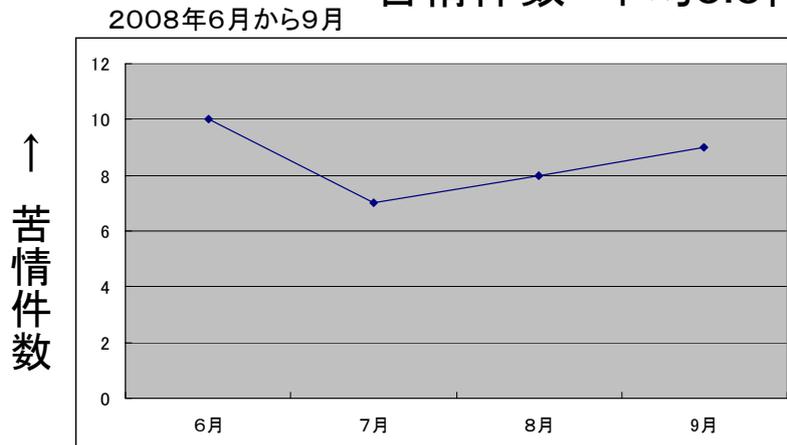
■ めざす職場

- 土質試験のプロ集団



現状把握

苦情件数 平均8.5件



■ 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**

要因分析

- 苦情34件を
- 担当別に分けてみた
- →傾向なし
- 試験内容別に分けてみた
- →傾向なし
- 顧客別に分けてみた
- →傾向なし

要因分析

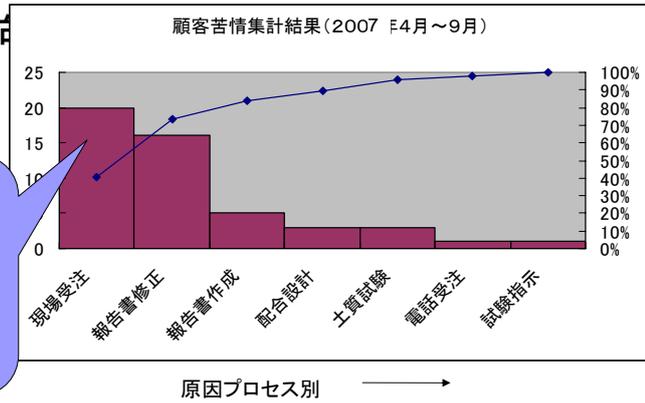
- 原因プロセス別に分けてみた
- →傾向あり

要因分析

■ 原因プロセス別に分けてみた

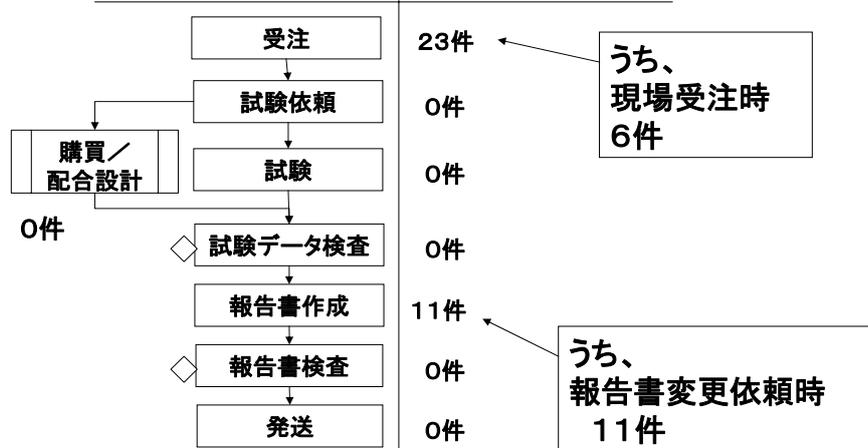
■ →傾向

現場受注時と
報告書修正時
で苦情の
73%を
占める



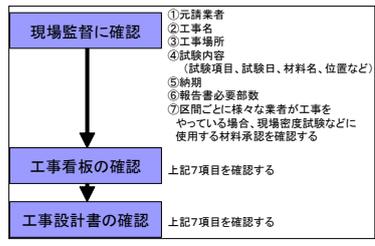
要因分析

原因工程別
報告書苦情34件(2007年6月~9月)

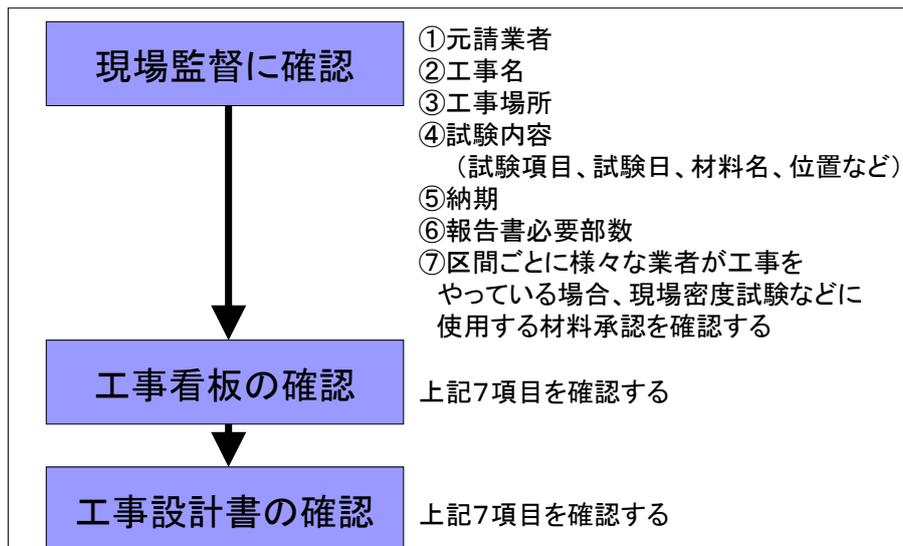


改善事例①

2008年 月10 日 作成

改善前の姿 現状の問題点		改善後の姿
 <p>現場受注時に顧客要求を しっかり確認していない</p>		<p>現場受注時の顧客要求確認フロー作成</p> 
問題の発生原因	改善案	改善効果
現場受注時の確認項目が明確に決まっていない。	現場受注時の確認項目を明確に決める。	<ul style="list-style-type: none"> 確実に楽に顧客要求を確認できるようになった。 → 苦情が減った

現場受注時の顧客要求確認フロー

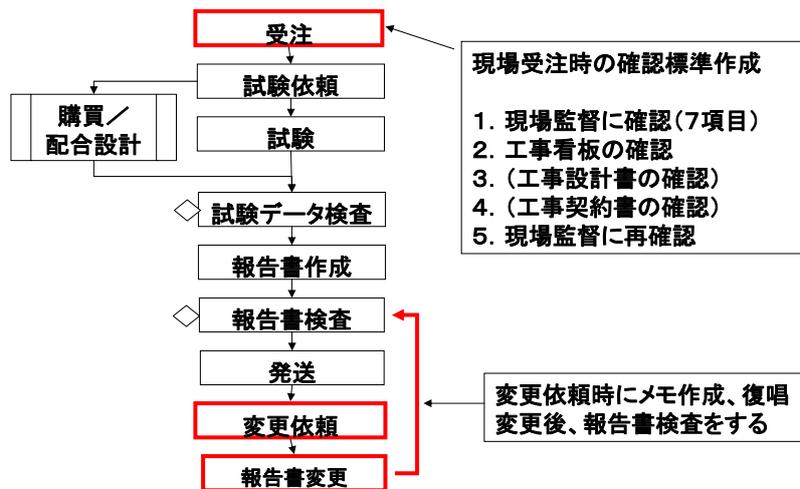


改善事例②

年 月 日 作成

改善前の姿 現状の問題点		改善後の姿
<p>報告書の変更依頼に伴いミスが でる</p>		 <p>報告書の変更依頼時にメモを作成し 復唱する。報告書作成後、検査員が Wチェックする。</p>
問題の発生原因	改善案	改善効果
<p>報告書の変更依頼 に伴う 手順が明確に 決まっていない。</p>	<p>報告書の変更依頼 に伴う 手順を明確に 決める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 変更依頼時の確認と検査が 確実にできるようになった。 →苦情が減った

改善後のプロセス

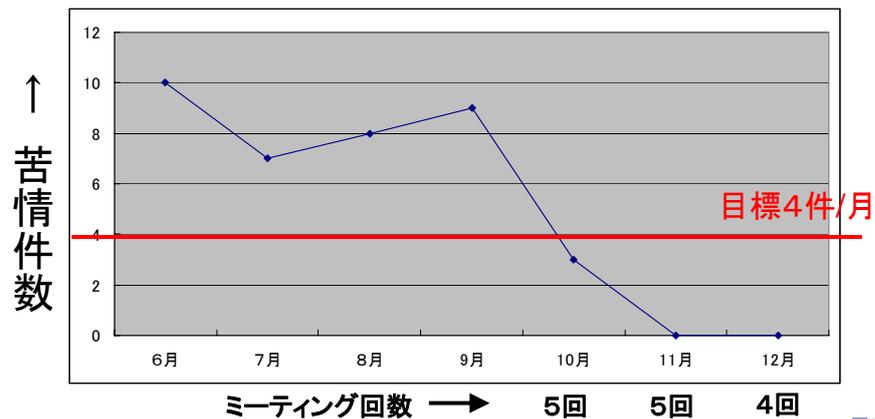


成果

改善実施後

苦情件数 平均0件

2008年6月から12月



活動から学んだこと

- いろいろな要因でパレート分析することが必要
 - 人、試験内容、顧客別いずれも突出した要因が無かったが、工程別に分析したら突出した要因が見つかった)
- 経験豊富な人の知恵を教えてもらい文書化して共有することが会社にとって大事である
- 皆で共通テーマでミーティングすることで意識が高まる

今後の取り組み

- 試験のやり方も今回と同じように
経験豊富な人の知恵を教えてください文書化して
会社のノウハウとして
共有していきたいと思えます。

ご清聴ありがとうございました。