

「さあー“改善活動”を始めよう！」

品質管理の定義は【顧客が満足する製品やサービスを適切な価格で、タイミングよく提供するための活動】(JSQC)と教わったが、何からどう始めれば良いのか分からないと言う話を聞くことがあります。

そこで、品質管理において基本動作である【管理・改善活動】から始めることをお勧めします。この“管理活動”はP(Plan)、D(Do)、C(Check)、A(Act)の管理サイクルを回すこととなります。

P(計画)： 目的・目標(KPI)の明確化および目標達成の方策の決定です。

D(実施)： 実施の準備とP(計画)の実施です。

C(評価)： 目標(KPI)の達成および方策実施の確認です。

A(処置)： 確認結果の処置です。(改善活動)

基本的に管理活動のP(Plan)には目標である管理指標(KPI)の設定が前提となります。

一方、改善活動は問題解決とも言われ、あるべき姿と現状のギャップを問題として解決する活動になります。そこで、日頃現場で発生する問題を解決する【改善活動】から始めるのが良いでしょう。

この現場における改善活動を効果的・効率的に進めていくには、「QC的ものの見方・考え方」「QC手法」「問題解決の進め方」の“3つの道具”が必要となります。

QC的ものの見方・考え方：顧客満足、品質第一、後工程はお客様、プロセス重視、特性と要因、未然防止と再発防止等々

QC手法(QC七つ道具)：パレート図、特性要因図、チェックシート、ヒストグラム、散布図、グラフ、層別、管理図

問題解決の進め方(問題解決手順)：①テーマの選定、②現状の把握、③目標の設定、④要因の解析、⑤対策の実施、⑥効果の確認、⑦標準化と管理の定着

この“3つの道具”を巧みに使えば、現場で発生する問題の95%は解決できるとまで言われます。従って、現場の改善活動には、この“3つの道具”を獲得することが必須となります。

改善活動は、まず“勉強”(道具を手に入れ)、次に(使えるように)“訓練”する。の手順が言われるように、座学で“3つの道具”の知識を習得するのみではなく、改善の実践で“演習＝訓練”を経験することが推奨されます。

そこで、現場の改善活動を効果的に進めていくためにも“3つの道具”を“勉強”と“訓練”により確実に獲得することができる【QC(品質管理)中級講習】に参加しましょう。

以上