

# 不良・クレームゼロ対策

【例】 不良再発ゼロ対策、ヒューマンエラー対策、プロセス内発生防止・標準化対策、新製品段階からの不良ゼロ化対策、食品の異物混入ゼロ化対策など

## 異業種交流と共に進めた調査研究～実践

1999年～2000年



第1期 T Z D研究会  
異業種 11社の成果  
発生時点問題対策

2000年～2001年

第2期 T Z D研究会  
異業種 6社  
①製造ラインにおける  
不良を発生させない  
プロセスの確立  
「品質保証実態図」  
の具体化と実践  
②不良を発生させない  
組立製品の構成評価  
「品質機能系統図」  
③全員参画不良ゼロ化  
運動の進め方  
ISO9001:2000にリンク

2001年～2003年

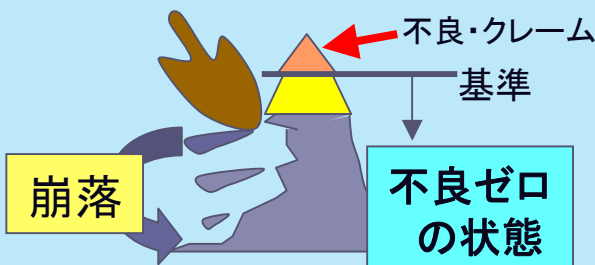
第3期 N-TZD研究会  
異業種5社  
新製品開発段階からの  
不良・クレームゼロ対策を  
追求に努力した。



【ご注意】本内容はQC7つ道具の活用ではありません。

## 産業界に普及・展開中の内容(例)

不良ゼロ化の仕組み



対策の要点(例)

- ① 1問題 → 1原因 → 1対策  
で発生ゼロ化を図る。
- ② 3現主義と共に、物理現象メカニズム  
を直接的に解析し、発生源を絶つ
- ③ 事後 → 発生時点 → 事前検討  
対策を重視

ステップ1(2日間コース)

1～2ヶ月後

ステップ2(3時間コース)

1～2ヶ月後

ステップ3(1日間コース)

追加指導(オプション1日程度)

- ① 事前にテーマ設定
- ② 演習中心・基本手法習得
- ③ 宿題設定
- ④ オンラインで個別相談  
(中間フォロー、数回)
- ⑤ 宿題発表～波及方法検討
- ⑤ 波及マニュアル作成
- ⑥ 宿題フォロー
- ⑦ 不良発生予防策対策
- ⑧ 全員参画目標達成図作成