

「専門家派遣事業」 活用事業所のご紹介

コーディネーター
高橋 清美



I はじめに

当センターでは、中小企業の皆さんにお役に立てる事業を用意しております。「明確な目標を設定し、それを達成するための」課題や問題点の解決に「専門家の指導が必要な場合」御利用いただける専門家派遣事業でございます。すでにご利用いただいた多くの皆様方に喜んでいただいております。今回の産業情報いわてではこの事業をご活用いただいた企業様がどんな進め方をされたかの概要をご紹介します、より多くの企業様にご利用いただくきっかけになればと願い寄稿いたしました。

II S社と専門家派遣事業の足跡

一昨年の六月、O市の商工会T様から一報が入った。「S電子様から品質課題についてのご相談が寄せられた」という電話である。翌週、T氏に同行しご要望内容について伺った。S社は1951年東京都品川区に創業、岩手工場は同年二月に稼働、当初から群を抜く生産性を誇る自社のモデル工場として様々な期待が託されていた。案内された工場内は先進の改善ツールを駆使した事例の数々が貼りだされ、まるで改善を楽しんでいるそんな空気が伝わってきた。

社長様の第一声は「今、他のコンサルが管理の仕組構築を進めているので、あなたには品質を頼みたい、品質のみ!」と念を押された。はて隔々まで行き届いた工場管理の姿、はたしてご期待に添えるかどうか躊躇したことが思い出される。

III いただいたテーマと進め方

ご依頼のテーマは、今年度のクレーム件数目標必達であった。まずはこれまでの取組を理解する為現状把握から始めた。

①クレームの尺度とは何か

クレームの定義を、あらためて取り上げると驚く。老舗の工場はここが違うのである。

「お客様の不具合問合せは全てクレーム」としている。つまりご相談テーマをクレームとカウントして取り組む厳しい目標である。

②これまでの取組みと推移

設計、技術、製造で取組んだテーマと実績推移を時系列に表す事とした。

③是正内容と維持監査の仕組み

申すまでも無く改善活動の温度と維持活動のそれとは落差が生じやすい。どちらの会社もこの地味な維持活動がややもすると抜けている。よってどのような仕組みを構築し進めているか検証する。

IV 思い出した創意工夫のステップ

クレームは造りこみ力の課題。プロとして欠落した仕事の要素を徹底的に見直した。

具体的には

①クレームはどの工程の動作手順と関係するかを明確にした。(品質要因表の整理)

②あいまいな動作の抽出とあるべき動作の追及。
(特性要因図による重点項目抽出)

③守るべき作業ポイントと指導の見直し。

④新手順が誰にでも引き継げる改善シート。

⑤活動板による活動アピールと成果の共有。

である。いずれもGp編成し全員で仕事を見直した。製造リーダーは「こんなに皆が自発的に行動するとは思っていなかった」と嬉しい誤算を話してくれた。

V 活動成果と今後

派遣事業ステップ1は10回の支援であった。前年度186件のクレームを130件迄できた。残念ながら達成率92%であったが全社全員が燃えた活動であった。今年度はステップ2として流れを引き継ぎ100件以下を掲げ進行中だ。6月から開始した7回コースも残すところ2回となった。

先日社長様との会合で、「社員の意欲や行動が変わった」。できればもっと支援してほしいとの事だった。もともと持つて居られた皆さんの力が発揮されたことだが、さらに自信溢れる姿を共有できた事は私自身もうれしい。一昨日は6回目の支援日、玄関にある活動板の前で二人の女性が『次の成果に向けた談笑をしている姿』は頼もしく感じた。

社長様から「リピーター」を頂き一年前訪社し躊躇した時の自分を思い出した次第である。

VI 最後に(お願い)

今回は商工会のエキスパートバンクの活用、その後専門家派遣事業に進めた足跡である。自社の飽くなきチャレンジ活動に貢献できる事業であることを強く申し添えたい。益々厳しいモノ造りの環境、是非計画的にご活用いただき現場の創意工夫の知恵を高め、互いに磨き合い一層の輝きを引き出す集団になってほしいと願う。微力ながらその一助になれば幸いである。

