

現場の管理と改善シリーズ セミナー

異常は社内(協力会社含む)、クレーム(苦情)は社外から発生する!

原因追求および再発防止徹底が重要

異常・クレーム管理

現場の異常管理の考え方・進め方と、
クレーム(苦情)管理の具体的方策を分かりやすく解説します。

多くの会社が安全とともに品質の重要性を真っ先に掲げています。しかし、顧客のクレーム対応について十分な対応策ができていない会社は多くはありません。それによりクレームを繰り返し発生させ、顧客の評価を悪くしているケースが未だ数多く見受けられます。そこで異常とは何か、そしてクレーム(苦情)管理とは何かについて基本に立ち返り考え、数多くの事例から改善具体策を分かりやすく解説します。

また、[応用編]では、グローバル化も含め、ますます厳しくなる法規面とともに、ISO規格化についても紹介します。さらに異常・クレーム管理においては、クレーム・不良による損失コストを学ぶことも大切ですので、いかに分かりやすく分析し「見える化」するかについても解説します。

■開催日 平成30年10月16日(火) 10:00 ~ 17:00 [6時間]

■講師 (株)経営技術研究所 代表取締役 藤井 春雄 (中小企業診断士)

[プロフィール]1971年大同特殊鋼(株)入社。生産技術改善(IE,VE,QC)、情報システム化プロジェクトリーダーを歴任。1996年独立。広範な知識と経験を活かした現場改善の実践指導によるコンサルティング活動を展開。著書『儲かる「IE七つ道具」の活用術』『よくわかる「IE七つ道具」の本』『よくわかる「ポカヨケ」の本』(日刊工業新聞社)、『異常・クレーム管理』『作業改善』(日本規格協会)他、多数。

■会場 四日市市文化会館 (予定)

〒510-0075 三重県四日市市安島二丁目5-3 (近鉄四日市駅 下車、徒歩 約10分)

※「現場の管理と改善シリーズ セミナー 申込書」の、「会場のご案内」を参照ください。

■受講料 15,000円/1人(テキスト代含む、消費税別)

■申込み 別添の、「現場の管理と改善シリーズ セミナー申込書」に必要事項をご記載のうえ、ファックスにて、ご送信ください。(FAX No. 059-245-7524)

主催：一般財団法人 三重県環境保全事業団

共催：標準化研究学会

1 クレーム管理

- (1) 異常とクレーム・苦情の違いと対応
- (2) クレーム管理の概要

2 異常管理

- (1) 現場の異常管理の考え方・進め方
- (2) 仕組みの構築(異常の発見→連絡・報告→確認→処置→再発防止策の確認)
- (3) 現場の異常低減活動の進め方
- (4) 異常管理の具体例
- (5) 未然防止の具体例[事例 1~12]
 - ・品質管理パスポート ・これだけはやめよう集 ・一口標語 ・自己診断チェックリスト
 - ・品質ヒヤリハット ・観察力強化 ・御用聞き運動 ・コミュニケーションチェックリスト
 - ・初物管理 ・3H活動 ・工場のFMEA ・異常管理教育
- (6) 異常発見処置の具体例[事例 13~25]
 - ・品質管理カード ・不良識別信号 ・自己チェック台 ・巡回チェック ・いつもと違うぞカード
 - ・班長Qノート ・イエローカード制度 ・職場救急隊(三直三現主義) ・異常処置板
 - ・ロットサンプル ・あんどん(パトライト) ・不良品さらし台 ・異常発生スコア表
- (7) 異常発見処置の具体例[事例 26~32]
 - ・発見者分析 ・異常追跡 ・カード式特性要因図 ・問題点一覧表 ・ポカヨケ対策
 - ・品質管理マニュアル ・標準作業票

3 苦情管理(含クレーム)

- (1) 苦情の意味
- (2) 苦情管理の効果
- (3) 苦情管理の体系
- (4) 苦情管理活動のチェックリスト
- (5) 苦情管理の実際(苦情管理の具体的方策)
- (6) 苦情から新製品開発までのステップ

4 応用編

- ・クレームに関する法規
- ・損失コスト
- ・ISO10002 苦情対応のための指針

5 気づきの演習

- ・参加者各人の“気づきレベル”チェック
- ・自社の苦情・クレームの書き出し
- ・苦情とクレームの違い(ディスカッション)