

1 不良・クレームゼロ対策の要点

不良は売上と原価に直結した活動であり、安全（ケガ対策）・地球環境問題の対策や事故の対策同様に、問題を起こさない対策を先に置き、その手を打ってもやむを得ず起きる問題を早期発見、早期対策することが要点となる。そして、一度つかまえた問題は再発ゼロ化に持ち込むため、再発ゼロのため原因除去を図る対策の要点は、問題を原因と結果の関連でメカニズム解析とともに解析することが重要である。この内容はヒューマン・エラー対策も物理現象の対策も同じであり、以下に示す手順で発生原理を「見える化」→対策へ向けるマネジメント面の展開が重要になる。

2 見える化対象とアプローチ例

ヒューマン・エラー対策事例：梱包ミスゼロ対策内容

