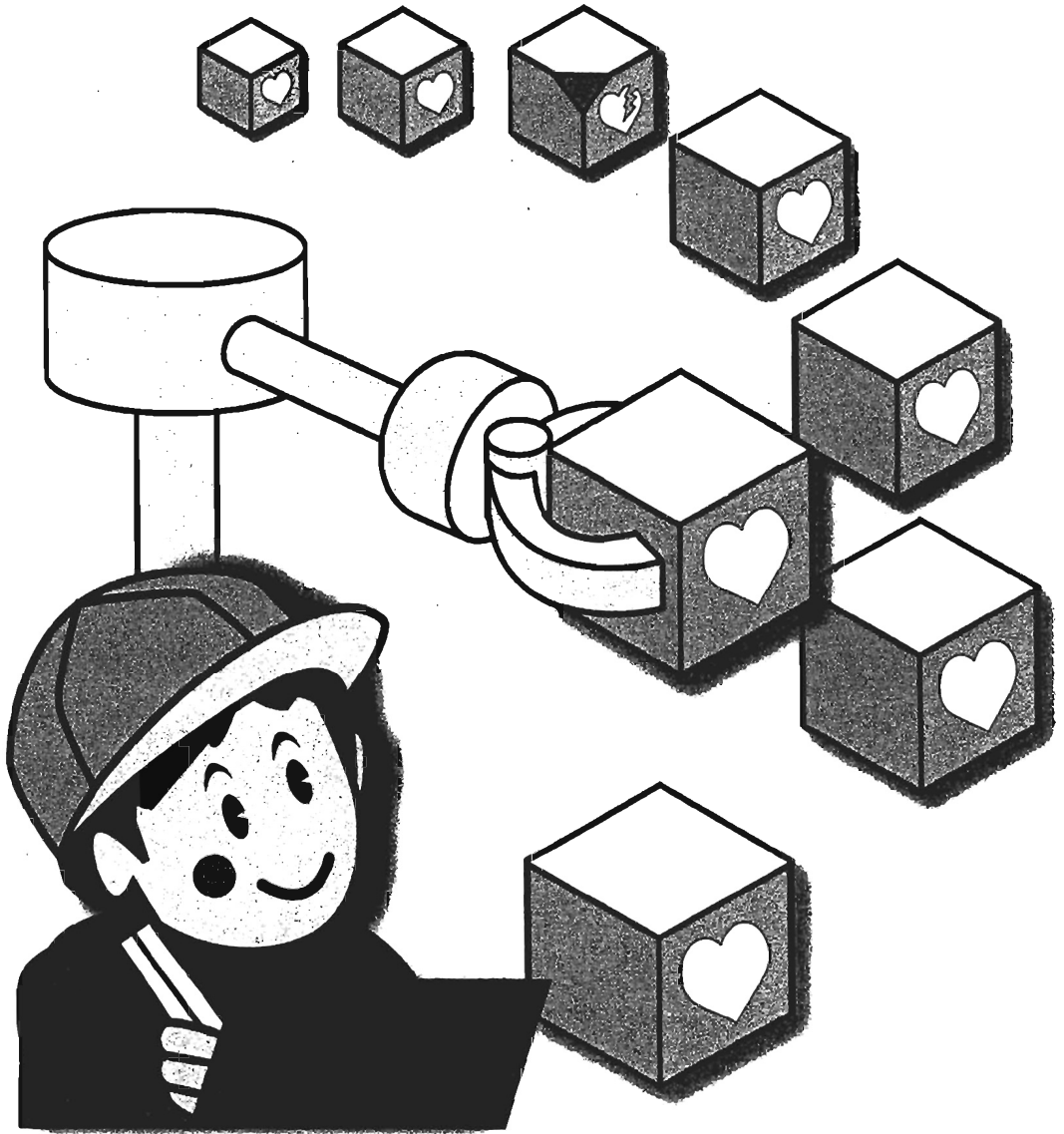


品質管理「基本のキ」





CONTENTS

1 か月目学習

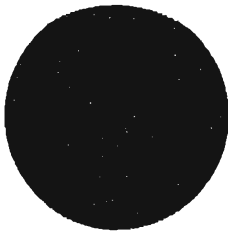
(T1)

1章 企業活動と品質管理1

1. お客様の使う立場で仕事をしよう	2
2. クレーム対応は改善・拡販のチャンス	3
3. クレーム対応の留意点について考えてみよう	4
4. 世界一……の職場をつくろう	5
5. 職場の5大任務とは	6
6. 生産の4Mをしっかりとらえよう	7
7. 企業基盤を支えるTQM活動	8
8. ISO 9000ファミリー規格の認証取得は世界の信頼の証	9
9. 「品質管理」の充実・強化で「品質保証」する	11
10. 「保証」と「補償」は違う	12
○品質とリコール対策	13
1章のまとめ	14

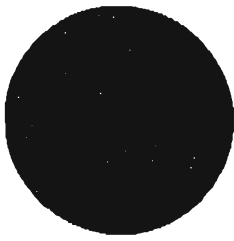
2章 QC的なものの見方・考え方15

1. 品質優先でお客様の信頼を高める	16
2. 後工程はお客様と考えて仕事をしよう	17
3. 管理（PDCA）のサイクルを確実に回そう	18
4. 事実に基づく管理（ファクト・コントロール）を実践しよう	19
5. 重点指向で仕事を効率化しよう	20
6. プロセス管理で良い結果を出そう	21
7. 源流管理で仕事をやりやすくしよう	22
8. 標準化で再発防止をしよう	23
9. 人間性尊重でやりがい・働きがいのある職場をつくろう	24
○イメージという名のアンケート調査	25
2章のまとめ	26



CONTENTS

3章 品質管理の進め方Ⅰ〈心がまえ〉	27
1. ゆでガエル現象にならないようにしよう	28
2. 現場の裏づけない意見は単なる理屈である	29
3. 仕事の結果が見えるようにしよう	30
4. 仮説は必ず検証したうえで処置をとろう	31
5. 事実をしっかりとらえよう	32
6. 問題意識を強く持とう	33
7. 数値化して原価意識を高めよう	34
8. 標準化と管理の定着を確実にしよう	35
3章のまとめ	36
4章 品質管理の進め方Ⅱ〈問題解決と小集団活動〉	37
1. 問題解決の7つの手順	38
2. 課題達成の7つの手順	40
3. 小集団活動で現場力を高めよう	42
4. 小集団活動の進め方の基本	44
5. コツコツ努力で小さな目標から始めよう	46
6. 目標を立てたら宣言し実行しよう	47
4章のまとめ	48



CONTENTS

2 か月目学習 (T2)

5章 データのとり方・まとめ方49

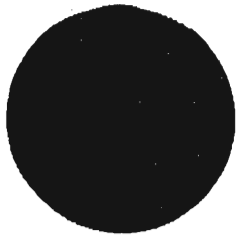
- 1. データとは事実を表したものである 50
- 2. データを使用する目的を明確にする 51
- 3. データには「計量値」と「計数値」がある 53
- 4. データのとり方を工夫しよう 54
- 5. データのまとめ方を工夫しよう 57
- 報告・連絡・相談の大切さ 59
- 5章のまとめ.....60

6章 QC七つ道具 (Q7)61

- 1. QC七つ道具 (Q7) とは 62
- 2. 層別 64
- 3. グラフ 66
- 折れ線グラフからの特徴の把握 69
- 4. チェックシート 70
- 5. バレート図 72
- 6. 特性要因図 74
- 6章のまとめ.....76

7章 新QC七つ道具 (N7)77

- 1. 新QC七つ道具 (N7) とは 78
- 2. 系統図法 80
- 3. マトリックス図法 82
- 5Sの定義と躰をつくる15の教え 85
- 7章のまとめ.....86



CONTENTS

8章 改善につなげよう	87
1. 5ゲン主義の実践で小さな改善・大きな成果に結びつけよう	88
2. 「なぜなぜ」を繰り返し再発防止処置をとろう	89
3. 良い標準作業書とは	91
4. 自分たちの仕事の改善を効果的・効率的に進めよう	92
5. 考えて行動する人になろう	93
○働き方の工夫	94
8章のまとめ	95
おわりに	96
INDEX	97