

クレーム対応

Q. 取引先からの品質に関するクレームが増えると、検査を厳しくすることが多いが、これにより効率性が悪くなり、コストもかかることになるが、もっといい解決策はないか？

要旨 下請けの製造中小企業では、取引先からのクレーム対応として、検査体制の強化、つまり抽出検査から全量検査への変更や、出荷までの工程で、検査工程を増加させたりしてクレーム再発防止策としていることが多いようです。

これでは、効率性悪化、コストアップにつながります。クレーム対応で重要なことは、根本原因を突き止め再発防止策を講じることです。そのため品質管理体制を強化し、現場での再発防止策の徹底した実施を行います。

解説

1. 正しいクレーム対応

クレーム対応として、クレーム発生の根本原因を突き止めます。中小企業では、仕事に追われているなどの理由によりクレームの根本原因を突き止めることなく、対処療法として検査を厳しくしていることが多いようです。これでは、クレームの対策にはなっていません。また、クレームとなった工程の作業者は、再発防止の意識も希薄なまま作業を続けることになってしまいます。

望ましいのは品質管理者の養成を行い、品質管理者が現場と協力してクレームの原因を突き止めます。

2. 再発防止策の実行

機械やシステムの不具合、人為的ミス、5S不徹底による異物混入など、根本原因を突き止め、再発防止策の実行を行います。機械のメンテが不十分、清掃が不十分で異物混入など根本原因を品質管理者と現場作業者が一緒になって突き止めることが重要です。現場作業者が原因を十分認識するこ

とで、再発が起きにくくなります。企業によっては、品質管理者だけで原因究明し、取引先に始末書を提出、再発防止として検査の強化実行を約束することが多いようです。これでは、何の解決策にもなっていません。

3. 現場作業者の意識の向上

クレーム対応で一番重要なことは、現場作業者の責任感の強さだと言えます。重大なクレームとなれば、受注がなくなることもあります。再発防止のためクレームとなった根本原因について現場作業者がどこまで認識し、再発防止に努めるかが重要です。品質管理部があるところでは、品質管理部に任せきりとなり、情報の共有もなく、現場での改善が進まないということがあります。現場が自分たちの問題と捉え、意識して再発が起きないように防止策の実行、更なる改善策を提案するようになることが重要です。

正しいクレーム対応 ～根本原因の追究～

＜ご提案のポイント＞

- ・ 検査を厳しくする対応は、間違いです。
- ・ クレームとなった原因を突き止めます。
- ・ 原因を除去する対応策を策定します。
- ・ 原因、対策について品質管理者だけでなく、現場作業者が十分理解し、高い意識を持ち、再発防止策を実行することです。

1. 正しいクレーム対応

企業としてはクレームの再発を恐れ、検査を強化することが多いようですが、効率性の悪化、コストアップにつながるだけでなく、現場作業者の意識も低いままとなり、いつ再発してもおかしくない状態です。

正しいクレーム対応とは、現場と一体となって品質管理者が原因を突き止めることです。そのためには、品質管理者の育成が前提となります。製造業では、QCD（品質、コスト、納期遵守）が重要ですが、中でも品質は最重要です。クレームとなれば、それだけで再生産でコストアップ、納期遅れとなります。優秀な品質管理者を育て、クレームの根本原因を早期に正しく突き止めます。

原因が分かれば、再発防止策は策定できます。機械の不具合はメンテナンスで、人為的ミスは配置転換、異物混入は3Sの徹底など対策は立てられます。

2. 再発防止策の実行

クレームだけでなく、社内不良に関しても記録を残し、対策を明文化します。対策の実行に当たっては、現場作業者が十分理解し、実行できるようにします。品質管理者は、再発防止のため、現場作業者に対応策をよく説明し、どうすればよいかをアドバイスします。現場責任者だけでなく、作業員もクレームの原因を十分理解して、自分の問題として受け止め、再発防止に努めることが重要です。

最終的には、現場作業者の意識です。検査をいくら厳しくしても根本原因を突き止めていないと、再発します。検査を厳しくしても、作業員の意識はあまり高まりません。自分の問題ではなく、検査担当者の責任だという意識の方が強くなります。これでは、クレームはなくなりません。望ましいのは、再発防止策についても現場と品質管理者が一緒になって考え、建設的な改善策を提案するようになることです。企業によっては、品質管理について組織的対応が不十分なところが見られますが、品質の重要性を再認識し、品質管理体制を整備することをお勧めします。