

Background

顧客要求の多様化、高品質化、低コスト化、製品ライフサイクルの短期化などへの対応が、開発設計部門に求められています。これらの環境変化に追随しきれず、設計起因による品質問題が増加し、その対応に苦労している企業が多く見受けられます。

このような背景から、開発設計担当者に必要不可欠な業務やスキルは質・量ともに増大し、本来であれば新製品の開発など、将来に向けた業務に注力したいにもかかわらず、品質問題の対応に追われる方も多いのが現状です。

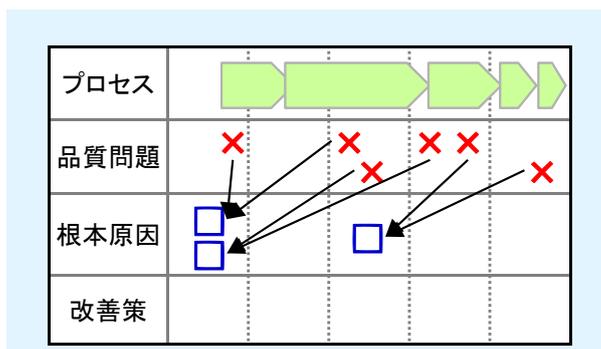
そのような状況を打開すべく、設計起因の品質問題の早期解決、および再発防止の徹底、さらには未然防止策を開発の初期段階から行うためのスキルが求められています。品質問題の根本原因を正しく捉え、適切な施策を検討する能力が、開発設計者にとって必携であるといえます。

「なぜ？」を繰り返して原因を掘下げていく「なぜなぜ分析」の手法を学ぶことにより、問題の根本的な原因を見出すスキルを身につけ、またチームで「なぜなぜ分析」を行う環境づくりのコツを学ぶことにより、より実効性の高い施策を立案することができるようになります。

Viewpoint

開発プロセスを俯瞰しての課題抽出

個別の品質問題にのみ着目した「なぜなぜ分析」では、必ずしもよい分析ができるとは限りません。開発プロセス全体を俯瞰し、複数の品質問題の全体像を把握しながら分析を進めることで、直接的な改善策だけではなく、開発の体質強化や、技術力強化につながる改善策を導き出すことができます。開発プロセス振り返り分析や品質問題解析など、他の分析手法と組合せた活用も実施のポイントです。



実効力のある施策のアウトプット

問題の対策を検討するにあたり、

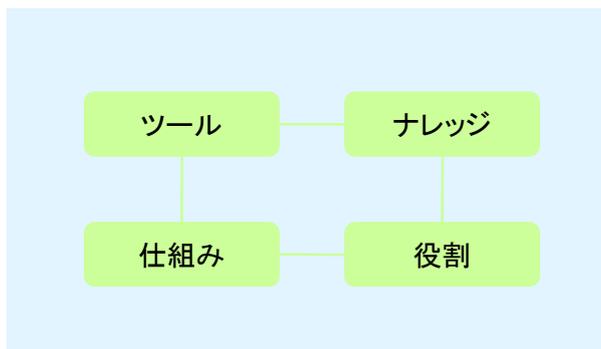
- ・ 未然防止策／流出防止策
- ・ 短期的施策／中長期的施策
- ・ プロジェクト・マネジメント力向上策／仕組み高度化策
- ・ 権限内で実行できる施策／外部を巻き込む必要がある施策

といった多角的な視点で検討することにより、実効力のある施策を立案していきます。

	短期的施策	中長期的施策
未然防止		
流出防止		

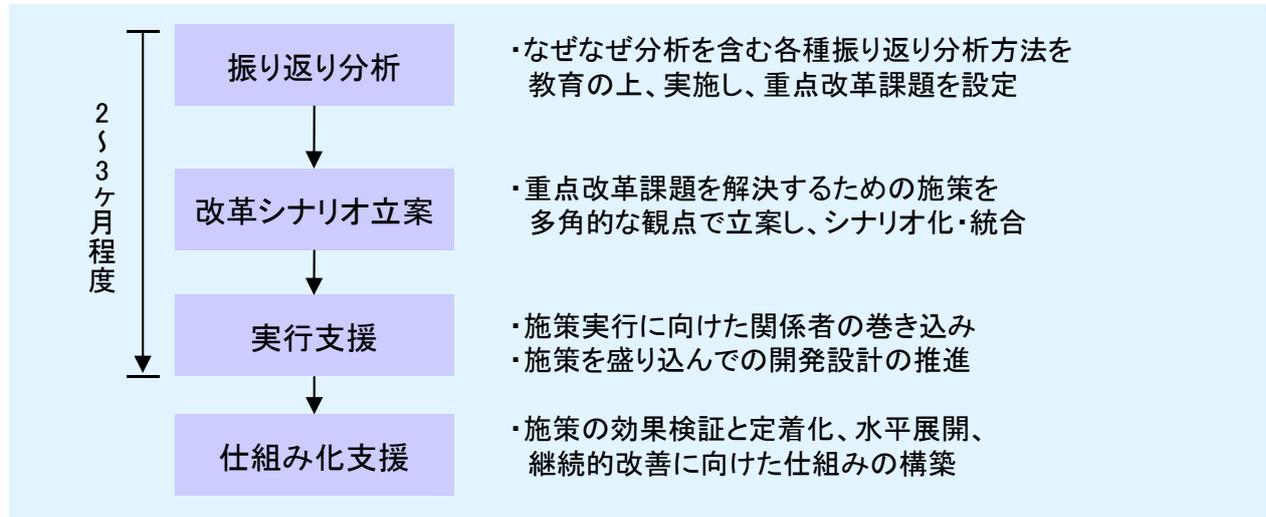
よい分析を行うための環境づくり

「なぜなぜ分析」は、問題を対象とし、事実に着目して原因追及を行うため、分析対象の問題の担当者は、事情聴取を受けるような気持ちになりやすい特性があります。しかし、「なぜなぜ分析」の目的は、担当者を責めることではなく、仕事の進め方や仕組みの改善、技術力やマネジメント力の強化などです。これらに向けて、チームとして前向きな問題解決の議論ができるような環境づくりを、「仕組み」「役割」「ツール」「ナレッジ」の視点で、高度化していきます。

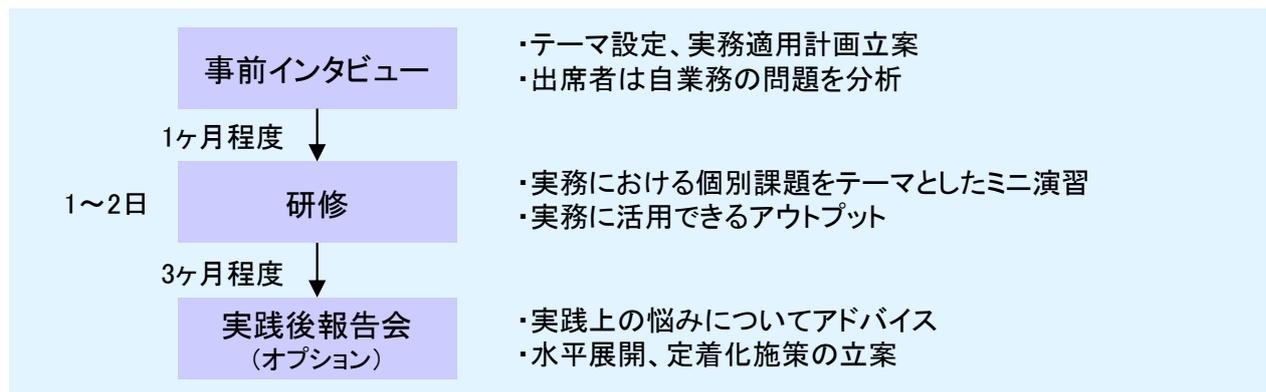


■ Consulting Step

コンサルティング例



研修例



■ Our Practice

コンサルティング事例：医療機器メーカーA社

■ 「なぜなぜ分析」を有効活用した設計品質向上の仕組みづくり

- 【革新前】
 - ・クレームの対応は応急処置レベルで、是正処置ができていない
 - ・開発推進は個人まかせで、リスク抽出不足による品質問題が多発
- 【革新前】
 - ・発生した品質問題に対する直接的な改善策を実施することで、再発クレームが75%低減
 - ・開発の体質強化、技術力強化につながる改善策も併せて実施し、品質課題の未然抽出力60%向上
 - ・本取り組みの流れを仕組み化し、教育展開することで、「現状把握→改善」が定着

研修事例：電機メーカーB社

■ 「なぜなぜ分析」を軸とした技術者の問題解決力強化と推進力強化

- 【革新前】
 - ・品質問題が発生した際、「なぜなぜ分析」の実施を課しているが、「なぜなぜ分析」の教育を行っていない上、設計者個人による分析となっているため、効果的な改善施策があまり出てこない
 - ・「なぜなぜ分析」から抽出された改善施策は、未着手なままとなる場合が多い（分析のやりっぱなし）
- 【革新後】
 - ・「なぜなぜ分析」の場（関係者での議論の場）、「なぜなぜ分析」推進委員（議論のリーディングを行う）の設置
 - ・「なぜなぜ分析」推進委員への教育
 - ・「分析→改善施策実行」のための仕組み化により、施策実行率80%、再発品質問題0件