

お客様クレームの品質問題を低減する活動:チェックリスト

分類		No.	チェック項目	判定		重要度 大
				良い	要改善	
A お客様からのクレーム情報を集め分析する	(1)クレーム情報の重要な意味を知る	1	クレーム情報は以下の意味で改善の絶好のチャンスと考えられているか			
		2	使用者の不満を解消し信頼を維持するための応急処置の出発点			
		3	同様のクレームが生じないように予防する			
		4	保有する技術の不足やお客様の要望を知る			
		5	品質システムの不備を知るクレーム情報収集の主管部門は決まっているか			
	(2)お客様からのクレームを受け付ける	6	クレーム情報収集の主管部門は決まっているか			
		7	クレーム情報収集のマニュアル化教育は行っているか			
		8	クレーム現品について現地現物で確認しているか			
	(3)現品と実地の調査を行う	9	クレームの事実(現実)を正確に客観的に把握できているか			
		10	欠陥の箇所はミクロ的に観察調査されているか			
		11	欠陥の発生状況(発生頻度発生箇所など)は把握できているか			
	(4)欠陥発生メカニズムを究明する	12	欠陥の再現実験は行われているか			
		13	欠陥発生メカニズムは明らかか			
		14	欠陥の発生原因は究明できたか			
		15	欠陥の流出原因は究明できたか			
		16	クレーム発生に関連する標準との関係(標準の有無標準遵守標準の周知標準の教育など)は解析されているか			
	(5)クレームの原因究明は多面的に行う					
B 応急処置/恒久処置(再発防止)を講じる。予防処置にもつなげる。	(1)的確で素早い応急処置をとる	17	お客様からクレームを受けて何日で応急処理を実施しているか 実績(平均 日最大 日)			
		18	上記実績でお客様は満足しているか			
		19	クレーム現品以外に同様の欠陥発生の可能性を常に検討しているか			
	(2)再発防止のために恒久処置を講ずる	20	原因に対し正しく受けた対策になっているか			
		21	発生原因と流失原因の両面の対策があるか(場合によっては発生対策がとれず流失対策だけのこともあり得る)			
		22	予防処置としては以下のどんなものがとられているか			
	(3)予防処置につなげる	23	他の製品やプロセスに水平展開する			
		24	データを観察・解析し潜在要因を探り除去する			
		25	工程能力を上げる			
		26	予防処置の実績と効果は把握しているか			
	(4)恒久/予防処置は設計・開発段階でも検討・実施する	27	恒久/予防処置として設計・開発段階でも実施しているか			
		28	デザインレビューで過去のクレーム情報は活用されているか			
	(5)恒久/予防処置の効果を確認し標準化する	29	恒久/予防処置の効果を実地実施後に確認しているか			
		30	恒久/予防処置の効果の確認結果を把握しているか			
C 原因解析や対策にあたってはQC手法を十分に活用する	(1)基礎的な手法を使いこなす	31	クレームの原因解析の目的で使われているQC手法にはどのようなものがあるか			
		32	クレームの原因解析の目的にあったQC手法は使われているか			
	(2)解析を的確に行い対策を確実・迅速にとるための手法を活用する	33	QC手法を使うことで原因究明・対策実施の確実・迅速化が図られているか			
		34	対策実施のスケジュールにQC手法は使われているか			
D クレームの原因・対策の記録を会社の財産となるように残し活用する	(1)ITを活用してクレームの記録をデータベース化する	35	クレームの記録はデータベース化されているか(分類保存検索できるようになっているか)			
		36	クレームの記録のデータベース化にITは活用されているか			
	(2)クレームの記録の書式を決める	37	クレームの記録の書式は決まっているか			
		38	(現在の)クレームの記録の書式で情報として必要十分か			
	(3)クレームの記録を確実に残す	39	クレームの記録は漏れなく残されているか			
		40	クレームの記録はISO9001の仕組みに組み込まれているか			
	(4)クレームの記録を分析・活用する	41	クレームの記録は分析・活用されているか			
		42	クレームの実績は定期的に集計・報告されているか			
E 総合	(1)クレーム件数の管理	43	クレーム件数は把握されているか			
		44	クレームの件数の目標値は設定されているか			
		45	クレームの件数は目標値をクリアしているか			
	(2)クレームによる損失金額の管理	46	クレームによる損失金額は把握しているか			
		47	クレームによる損失金額の目標値は設定されているか			
		48	クレームによる損失金額は目標値をクリアしているか			
	(3)クレーム対応の手順と責任・権限	49	クレームへの対応の手順は明確で関係者に周知されているか			
		50	クレームへの対応に関してトップを含む責任と権限は明確になっているか			