

**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	N o.	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			
	(3)現品と実地の調査を行う	8 クレーム現品について現地、現物で確認しているか			
		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			
	(4)欠陥発生のメカニズムを究明 する	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			
	(5)クレームの原因究明は多面的 に行う	12 欠陥の再現実験は行われているか			
		13 欠陥発生の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 欠陥の流出原因是究明できたか			
		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			
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、発生対策がとれずに、流失対策だけのこともあり得る)			
	(3)予防処置につなげる	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			
		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、対策実施以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 (2)解析力を吟味を行い、対策を確 実・迅速にとるための手法を活用 する	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			
		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實に残す	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			
		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			
E 総合	(1)クレーム件数の管理	45 クレームの件数は目標値をクリアしているか			
		46 クレームによる損失金額は把握しているか			
	(2)クレームによる損失金額の管 理	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			