

【不良・クレームゼロ対策と品質向上】

「顧客満足（CS）」が合言葉となっています。そのためには、不良・クレームの発生防止と顧客の期待にそった品質の向上が欠かせません。

本セミナーでは、それらの課題に対してどのように取り組むべきかを学んでいただきます。

「**知ることの難きにあらず 行うことこれ難きなり**」（書経） 知っているだけで行動をおこさないのは、知らないと同じようなものです。ぜひ、実践に活かしてください。

開催日時	平成29年 6月22日（木）～23日（金）
対象者	製造、品質管理、生産技術等に関わる監督者層、及び中堅社員
講師	シニアコンサルタント（品質管理、ISO 9001） 岩田 忠雄 氏
受講料	24,000円（テキスト代・昼食代・消費税込）
会場	㈱久喜菖蒲工業団地管理センター 研修室
申込期限	開催日の1週間前までにお申し込みください。（各コース定員20名）

一日目 カリキュラム	1. はじめに 品質管理から品質保証・“顧客満足”への道 品質は工程で造りこめ 不良・クレームについて 2. 不良・クレーム発生時の処置 責任の明確化と処置の体系 3. 不良・クレームの再発防止 進め方と効果の確認 4. 不良・クレームの発生予防と品質向上 (1) リスクマネジメント (2) 予防処置と品質向上 (3) QCストーリーの活用とQC七つ道具 実習：パレート図の作成	二日目 カリキュラム	(3)の続き 実習：ヒストグラムの作成 (4)ポカヨケと5S (5)FMEA（故障モード影響解析） (6)次工程への円滑な移管 (7)統計的手法による品質管理 実習：工程能力指数の算出と管理図の作成 (8)TQMとISO9001 [まとめ・質疑応答]
---------------	--	---------------	---

参加者の感想

- ・ 品質向上、不良クレームに対して考えが変化しました。
- ・ 難しく理解に苦しんだ部分も多少ありましたが、基本的に大変わかりやすく為になる講義でした。
- ・ 先生の説明もわかりやすく、演習もみんなで確認できて参考になりました。
- ・ 大変勉強になり今後会社において、講義の内容を活かせるようにしたいと思います。 等

受講申込書

会社名・担当者名（部署）				住所・電話番号	
氏名	フリガナ	性別	年齢	所属役職	備考

問い合わせ ㈱久喜菖蒲工業団地管理センター 担当 長谷川
 TEL 0480-22-8911 FAX 0480-23-5300
 Email : hasegawa@kukishobu-ipwc.co.jp