2016年6月1日　品質保証部

|  |  |
| --- | --- |
| 品質目標活動の手引き | 作成：大門  承認：浜中 |

* はじめに

　私たちは、お客様に信頼される製品やサービスを提供しなければなりません。そのためには、業務の中の課題を認識し、課題解決のための施策を考え、改善していくことが重要です。

　課題に取り組むとき大切なことは、計画を立て施策を行い、取り組んだ結果を評価し、その対応を決める改善のサイクルを効率よく回すことです。積極的に改善のサイクルを回す活動が、品質目標活動です。

改善のサイクル

業務の課題

課題達成

* 目標の設定

課題達成のためには、次表のようにしっかりと計画を立ててから改善活動をスタートさせることが大事です。

|  |  |
| --- | --- |
| 取り組む課題の確認 | これまでの品質目標活動でやり残した課題を確認する。  優先度や重要度が高い課題を確認する。 |
| 取り組み方の明確化 | 取り組む課題について達成状態と現状とのギャップを明確にする。  ギャップを解消するために何をしなければならないかを考える。 |
| 活動計画の立案 | 課題達成の目標を決める。  達成度を測るための指標と目標値を決める。 |
| 改善活動のスタート |  |

* 改善活動への取り組み

　課題を達成するためには一人一人が「達成したい」という気持ちを持って、積極的に改善活動に取り組むことが大事です。活動の中で、疑問や問題が生じたときは、相談したり報告したりするなど、職場内でコミュニケーションをとることも必要です。