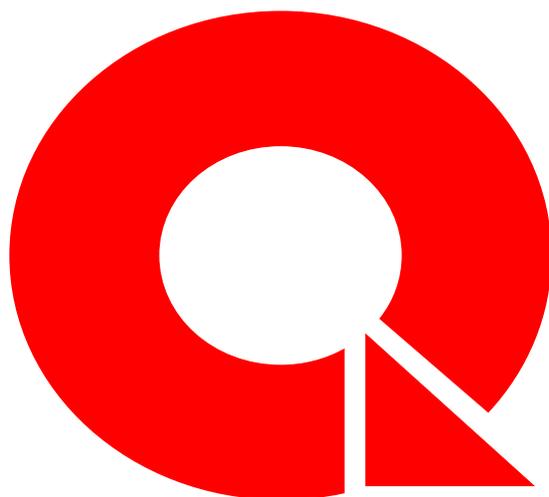


# QCサークル活動問答集



QCサークル近畿支部  
大阪・近畿南地区

# QCサークルの基本

## QCサークル活動とは

QCサークルとは、  
第一線の職場で働く人々が  
継続的に製品・サービス・仕事などの質の管理・改善を行う  
小グループである。

この小グループは、  
運営を自主的に行い  
QCの考え方・手法などを活用し  
創造性を発揮し  
自己啓発・相互啓発をはかり  
活動を進める。

この活動は、  
QCサークルメンバーの能力向上・自己実現  
明るく活力に満ちた生きがいのある職場づくり  
お客様満足の向上および社会への貢献をめざす。

経営者・管理者は、  
この活動を企業の体質改善・発展に寄与させるために  
人材育成・職場活性化の重要な活動として位置づけ  
自らTQMなどの全社的活動を実践するとともに  
人間性を尊重し全員参加をめざした指導・支援を行う。

## QCサークル活動の基本理念

人間の能力を発揮し、無限の可能性を引き出す。  
人間性を尊重して、生きがいのある明るい職場をつくる。  
企業の体質改善・発展に寄与する。

## 目 次

1. 問題点・テーマの見つけ方	
1-1 テーマのスムーズな決め方	1
1-2 初心者QCサークルでの見つけ方	2
1-3 メンバーの業務が異なるQCサークルでの問題点の見つけ方	3
1-4 専門職QCサークルでのテーマの見つけ方	4
1-5 ベテランQCサークルでの問題点の見つけ方	5
1-6 テーマ選定時の上司との調整のしかた	6
1-7 対策ありきのテーマ選定の良否	7
1-8 共有テーマの捉え方	8
2. 活動の進め方	
2-1 年間活動のあり方	9
2-2 活動期間のとり方	10
2-3 目標のとり方	11
2-4 標準書の守らせ方	12
2-5 発表会の意義	13
2-6 活動の盛り上げ方	14
2-7 観点を変えた見方	15
2-8 ノルマ意識をなくすには	16
2-9 意欲的な活動の進め方	17
2-10 他部門との合同による活動	18
2-11 新任リーダーの活動の取り組み方Ⅰ	19
2-12 新任リーダーの活動の取り組み方Ⅱ	20
2-13 メンバーが揃わない場合の活動の進め方	21
2-14 効果が出ないときの対処	22
3. 会合の進め方	
3-1 全員発言への取り組み方	23
3-2 短時間での効果的な会合の行い方	24
3-3 アイデアが出ない場合の打開方法	25
3-4 会合の頻度	26
4. 全員参加全員参加のための方法	
4-1 全員参加で会合ができない場合の活動の進め方	27
4-2 集まりが悪いQCサークルの会合の開き方	28
4-3 入れ替わりの激しいQCサークルの活動の進め方	29
5. リーダーシップの取り方	
5-1 レベルアップのためのリーダーとしてすべきこと	30
5-2 アンチQCサークル活動派への働きかけ	31
5-3 新人をQCサークル活動へ参加させる方法	32
5-4 チームワークの作り方	33
6. 意欲の持たせ方	
6-1 メンバーへの意欲の持たせ方	34
6-2 リーダーへの意欲の持たせ方	35

6-3	推進担当者への意欲の持たせ方	36
		37
6-4	意欲のないQCサークルに意欲を持たせるには	38
6-5	ワンパターン活動からの脱出の仕方	39
6-6	活動成果の褒め方	40
6-7	効果金額の捉え方の位置づけ	41
7. 自主性の持たせ方		
7-1	若いメンバーへの自主性の持たせ方	42
8. メンバーとしての協力の仕方		
8-1	役割分担の仕方	43
8-2	活動に参加できない場合の協力の仕方	44
9. 活動結果のまとめ方		
9-1	効果の表現の仕方	45
9-2	良い活動レポートの作成の仕方	46
9-3	発表用PPTのスライド数	47
10. 教育・訓練		
10-1	QC手法のレベルアップの仕方	48
10-2	毎回違う作業内容でのデータの取り方	49
10-3	新人としての問題解決の学び方	50
10-4	新QC七つ道具の活用の仕方	51
10-5	プロセス管理とは	52
10-6	3ムとは	53
10-7	アイデア発想法とは	54
10-8	系統図のまとめ方	55
10-9	事務局に対する問題解決法の学ばせ方	56
10-10	特性要因図の要因の絞り込み方	57
10-11	特性要因図の同じ原因の取り扱い方	58
11. QCサークル活動に対する指導の仕方		
11-1	テーマ選定時の指導方法	59
11-2	異業務間でのQCサークル活動の進め方	60
11-3	適切なデータの取り方の指導	61
11-4	計画通り活動するための指導方法	62
11-5	QCサークル活動を支援する管理職の養成の仕方	63
11-6	手抜きをしない活動とするには	64
11-7	要因の解析の要否について	65
11-8	新人の育て方	66
12. その他		
12-1	QCサークル活動推進事務局のあり方	67
12-2	TPM活動導入後のQCサークル活動の進め方	68
12-3	問題解決の手順の順序	69
12-4	QCサークル活動時間の上限設定	70
12-5	発表大会における質問の姿勢	71

## QCサークル活動Q&A

質問No. 1-1	大分類	テーマの見つけ方
	中分類	テーマのスムーズな決め方
質問者の立場		メンバー（テーマリーダー）
<p>質問</p> <p>私は、勤続3年で、発電関係の業務を担当する15名から成るQCサークルのメンバーです。</p> <p>メンバーが15名もいると、問題点は多く出のですが、その後テーマを決めるまでに時間が掛かってしまい困っています。</p> <p>QCサークルがテーマを決定するときに何か良い方法があれば、教えてください。</p>		
<p>回答</p> <p>メンバーが15名もいると、それだけ問題も多く出てくると思います。その問題をすべて皆で検討すれば、やはり時間は掛かると思います。</p> <p>「QCサークルありき」から「問題ありき」として、その都度QCサークルを編成替えるという方法もあります。</p> <p>テーマは、テーマ評価マトリックス図を用いて適切に評価し、決めてはどうですか。なお、QCサークルをさらに班分けしている場合は、テーマが決まった時点で他班が取り上げようとしているテーマを確認し、同じようなテーマであれば合同で活動してみても良いと思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 1-2	大分類	問題点・テーマの見つけ方
	中分類	初心者QCサークルでの見つけ方
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>実際に活動していく上で、テーマ選定が非常に大事だと聞きます。 初心者のQCサークルの場合、どのようなテーマが活動しやすいですか。</p>		
<p>回答</p> <p>QCサークルの成長度に応じたテーマを選定することは大切なことです。以下に、その例を紹介します。</p> <p>1) 初心者（守りのテーマ）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 仕事しにくい、疲れる、手が痛いなど体で感じる問題を取り上げたテーマ（仕事を楽にするテーマ）</li> <li>② いつもと違う指の引っかかり（バリ）、色の違い、音のリズムの違い、異臭など五感で感じる問題を取り上げたテーマ</li> <li>③ 職場の整理整頓（5S）を取り上げたテーマ</li> <li>④ 迷惑をかけている問題を取り上げたテーマ</li> <li>⑤ 自分が困っている問題を取り上げたテーマ</li> </ul> <p>* 参考までに追記します。</p> <p>2) 中級者（守りと攻めのテーマ）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 日常のデータ（QCDSM）に基づき取り上げたテーマ</li> <li>② 目標（標準）と実績（現実）との差に基づき取り上げたテーマ</li> <li>③ 次工程からの指摘に基づき取り上げたテーマ</li> </ul> <p>3) 上級者（攻めのテーマ）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 上司方針・課の課題に基づき取り上げたテーマ</li> <li>② レベルアップのための課題を取り上げたテーマ</li> </ul>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 1-3	大分類	問題点のを見つけ方
	中分類	メンバーの業務が異なるQCサークルでの問題点のを見つけ方
質問者の立場		メンバー
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、勤続14年で、車両関係の会社で電算業務を担当しています。QCサークル活動経験は5年で、メンバーです。</p> <p>現在、業務に関係なくQCサークルが編成されているので、共通の問題が見つかりません。各メンバーの業務に共通性が少ない場合、どのようにして問題を見つけるのか、その見つけ方を教えてください。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>問題のを見つけ方としては、以下のような方法があります。</p> <p>1) 個別の業務をもう少し大きな括りで捉える。              大きな括りで業務を捉えることができれば、共通の問題や課題が出てくる可能性があります。</p> <p>2) 共通のテーマにこだわらないで、メンバーそれぞれの仕事を直接見せたりビデオ撮りして紹介したりする、個々の失敗や困り事を紹介するなど、問題の共有化を図る</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 1-4	大分類	テーマの見つけ方
	中分類	専門職QCサークルでのテーマの見つけ方
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>私は、勤続27年で、現在配電線路計画業務を担当する6名から成るQCサークルのリーダーです。</p> <p>メンバーは、各自が専門的知識業務に分かれているため個別の問題をテーマにすると専門知識が必要となり、テーマの選定に苦勞しています。</p> <p>何か良いテーマの見つけ方があれば、教えてください。</p>		
<p>回答</p> <p>テーマの見つけ方としては、以下のような方法があります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 基本としては、今の環境で共通の問題がないか、もう一度見直す</li> <li>2) お互いに、他業務について紹介しあい勉強しあう このようにすれば、今までと違った切り口で問題を発見することができ、テーマに結び付けることができます。</li> <li>3) 「QCサークルありき」から「問題ありき」に発想を転換し、その都度QCサークルを編成する これについては、一度、推進者や管理者へ相談してはどうですか。また、QCサークルを班分けしている場合は、他班が取り上げようとしているテーマを確認し、同じようなテーマであれば合同で活動してみても良いと思います。</li> </ol>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 1-5	大 分 類	問題点の見つけ方
	中 分 類	ベテランQCサークルでの問題点の見つけ方
質問者の立場		リーダー
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、絶縁物の製造を担当しています。QCサークル活動歴は20年で、リーダーです。</p> <p>私たちのQCサークルは、20年間活動を続けていますが、最近新たなテーマを見つけることが難しくなっています。いつも、テーマの選定でつまずき、全員の意見が一致しないまま活動しています。</p> <p>ベテランQCサークルの問題の見つけ方を教えてください。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>ベテランQCサークルの問題の見つけ方として以下のような方法は、いかがですか。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 問題が見つからなければ次工程の意見を聞きに行く、それがなくなれば次々工程に意見を聞きに行く              考え方の基本は、いつもお客様を意識することです。</li> <li>2) 今までの活動を見直し、             <ol style="list-style-type: none"> <li>① さらに目標をアップして取り組む</li> <li>② 標準化と管理の定着が不十分な活動については再度取り組む</li> </ol> </li> <li>3) 営業部門に行き、営業担当者の意見やお客様からのクレームの内容を入手する              そうすることが、問題の発見に役立ち、メンバーの問題発見能力やお客様第一の姿勢をさらに磨くことになります。</li> </ol> <p>なお、テーマは、以上の取り組みから得られたテーマ候補をいろいろな角度から評価し、絞り込んでください。</p> <p>例えば、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① メンバー共通の問題か</li> <li>② 3～4ヶ月で完結できそうな身近な問題か</li> <li>③ 自分たちの努力で解決できそうか</li> </ol> <p>などから評価し、絞り込んでください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 1-6	大分類	問題点・テーマの見つけ方
	中分類	テーマ選定時の上司との調整のしかた
質問者の立場		メンバー
<p>質 問</p> <p>QCサークルが解決したいテーマを取り上げていますが、上司から「このテーマをやれ、ある期間が過ぎると今度はこのテーマに取り組み……」と次々テーマの注文が出てきて困っています。どうすれば良いですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>1) 活動テーマは、QCサークルだけで決めて上司の意見を入れないのも、また上司から指示されたテーマだけ取り上げるのも問題です。お互いが話し合い納得し合って進めることが大切です。</p> <p>上司も、QCサークル活動に興味を持って、良かれとアドバイスされているように思います。また、QCサークルもテーマを解決しようという意欲が伺えます。どちらも一方的にならないように話し合いを持つと必ず意思統一ができると思います。</p> <p>2) 上司からの要求はリーダーのみに言われているようですが、「QCサークルメンバーの意見も聞いてみます」と返事して、仲間の考えも聞いた上で回答することも一つの方法だと思います。</p> <p>3) 両方が解決したいテーマを順番に取り上げるという方法もあると思います。まずはQCサークルが解決したいテーマ、次は上司要求のテーマというように。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 1-7	大分類	問題点・テーマの見つけ方
	中分類	対策ありきのテーマ選定の良否
質問者の立場		メンバー
<p>質 問</p> <p>テーマの選定において自分たちの力で解決できるテーマあるいはQCサークルの実力に合ったテーマを選ぶとありますが、これはQCサークルとして対策が見えているものを選ぶということですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>そうではありません。初めから対策が見えているのであれば、すぐに対策すれば良く、これはテーマ活動ではなく単なる改善です。</p> <p>自分たちの力で解決できるテーマあるいはQCサークルの実力に合ったテーマを選ぶということについては、自分たちが今持ち合わせている技量（手法、技術、技能など）で問題解決できるテーマを選ぶということです。</p> <p>対策は、現状をしっかりと把握し問題を絞り込む（特定する）、次にその絞り込んだ問題に対する原因を追究する、その追求した原因に対して対策を立てるということです。つまり、原因がわからなければ、対策もわからないし、対策を立てようがないということです。</p> <p>初めから対策が見えるような問題は、問題解決の手順を踏むまでもない簡単な問題であり、日々改善して行ってください。その類の問題です。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 1-8	大 分 類	問題点・テーマの見つけ方
	中 分 類	共有テーマの捉え方
質問者の立場		リーダー／メンバー
<p>質 問</p> <p>メンバー構成は仕事内容が試作（不定期）、機械加工及び板金加工とばらばらのため共通テーマが見つからず、活動が上手く進まない。</p>		
<p>回 答</p> <p>共通テーマが見つからないときは、メンバーの中で抱えている問題をみんなで共有し、「共通テーマ」から「共有テーマ」に切り替えて取り組むようにすることも大切です。</p> <p>皆でメンバーが抱える問題を解決することで、コミュニケーション力が高まり、チームワークも醸成できます。何より、他のメンバーの仕事を理解することができ、自分の知識やスキルも高まります。他のメンバーの視点で考えることによって、知恵も集まります。</p> <p>QCサークル活動は、テーマを解決するだけでなく、その過程でQCサークルやメンバーの能力を高めることができます。是非、問題をテーマ化し、それを共有して、皆で解決に向け挑戦してみてください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-1	大分類	活動の進め方
	中分類	年間活動のあり方
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>私たちのQCサークルは結成して4年目になり、私は結成当初からリーダーを務めています。</p> <p>私たちのこれまでのQCサークル活動は、活発で、いろいろな社内表彰を受けています。しかし、常に「さらなる飛躍を」と目標を上げ続けてきたため、メンバーから「もうこれ以上は無理だ」との意見が出るようになりました。</p> <p>このようなとき、QCサークル活動はどのように進めれば良いですか。</p>		
<p>回答</p> <p>「継続は力なり」と言いますが、本当に良く活動しているQCサークルだと感心しています。</p> <p>QCサークル活動は、活動自身のスパイラルアップも狙っています。一方、同時に職場の和を図ることも狙っています。活動の成果を狙う余り、職場の和が乱れては何もなりません。QCサークル活動も、人間と同様に息抜きが必要となります。</p> <p>従って、QCサークルの年間活動計画を立てるに当たっては、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 「職場の和を保つために何をすれば良いか」というような息抜きのテーマを入れる</li> <li>2) 新人が職場に配属されたならば、「新人を早期に戦力化する」というようなテーマに取り組む</li> <li>3) テーマリーダー制を取り入れ、次期リーダーの育成を図る</li> </ol> <p>ことを試みてはいかがですか。</p> <p>例えば、A社では、QCサークルの年間活動計画を立てるに当たり</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) QCサークル上司（課長）がQCサークルに取り組んでほしいこと</li> <li>2) QCサークルが今したいこと</li> </ol> <p>をそれぞれ持ち寄って検討会を行い、優先順序をつけて取り組むようにしています。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-2	大分類	活動の進め方
	中分類	活動期間の取り方
質問者の立場		メンバー
<p>質問</p> <p>活動期間は一般的に3ヶ月と言われていますが、その理由はどういうところにありますか。</p>		
<p>回答</p> <p>その理由は、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 1つのテーマに1年間も掛けると、必ず中だるみ現象が起きる</li> <li>2) 3ヶ月程度だと、このような現象が起きることなく、集中的に効率よく活動を進めることができる</li> </ol> <p>からです。</p> <p>大切なことは、QCサークル活動で小さな成功体験を積み重ねることによって、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 問題解決できた喜び</li> <li>2) 仲間と協力できた喜び</li> <li>3) 自分の能力が発揮できた喜び</li> </ol> <p>を味わい、自己の成長を図ることです。</p> <p>従って、小さな成功体験を積み重ねるためにも、3ヶ月程度の活動期間が適当です。1年間も掛かるような大きなテーマの場合は、いくつかの小テーマに分割して取り組むことが望まれます。長期間になると、テーマによっては途中で条件（季節等）が変わってしまい、取組み難くなることがあります（例えば、夏の生ビールの売り上げ）。</p> <p>ただし、過度に3ヶ月にこだわる必要はなく、状況により取組み期間を判断すれば良いと思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-3	大 分 類	活動の進め方
	中 分 類	目標の取り方
質問者の立場		リーダー
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、工場の製造部に勤務し、QCサークル活動経験6年のリーダーです。          今までの活動は、コストと品質に偏っていた嫌いがあります。このコストと品質に関するテーマ活動の目標の管理特性には、それぞれ例えば</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 工数（時間）</li> <li>2) 不良件数（不良率）</li> </ol> <p>があります。この管理特性のデータは、簡単に取ることができ、QC手法を活用して解析することができます。</p> <p>そこで、安全に関する目標の管理特性について、お尋ねします。「安全関係」をテーマにするときは、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 災害やケガを起こしてからでは手遅れとなるため、未然防止活動が不可欠です。未然防止活動における目標の管理特性にはどのようなものがあるか、教えてください。</li> <li>2) また、どのような手法を用いれば良いか、教えて下さい。</li> </ol>		
<p><b>回 答</b></p> <p>1) ご質問のとおり、災害やケガを起こしてからでは手遅れで、安全は先取りするものです。</p> <p>その安全を先取りする未然防止活動における目標の管理特性としては</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① ヒヤリ・ハット件数</li> <li>② 安全パトロール指摘件数</li> <li>③ 始業前体操実施率</li> <li>④ 4S実施件数</li> </ol> <p>などがあります。</p> <p>これらの中から自職場では何が問題かをよく検討し、目標を具体的に決め、活動に入ってください。</p> <p>2) 活動の進め方や手法については、問題解決と同様に、問題解決の手順やQC手法を使うことで充分解決できます。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-4	大分類	活動の進め方
	中分類	標準書の守らせ方
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>私は、製造メーカーに勤め、QCサークル活動歴が6年になります。</p> <p>QCサークル活動でいろいろな改善を行い、改善した作業や段取りを標準化して標準書を作成してきました。しかし、作業者は、最初の内は標準通り作業しますが、時間が経つと守らない場合があります。</p> <p>リーダーとして、どのように指導すれば良いですか。</p>		
<p>回答</p> <p>苦勞して作った標準も、守って初めて生きてくるものです。</p> <p>守っていない場合、作業者に</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 標準書は守ることのできる内容になっているか</li> <li>2) 「何故守らなければいけないのか」についての教育を受けているか</li> </ol> <p>を確認してください。</p> <p>次に、作業者に標準を守るための教育を必ず実施してください。</p> <p>作業者に標準を守らせるための工夫として、作業の管理項目をチェックシートに書き、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 定期的にお互いチェックしあう</li> <li>2) 作業者本人に管理のポイントを絵に描いてもらう</li> </ol> <p>など、誰が見ても異常（守られていない状態）がわかる「目で見える管理」をしてみてください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-5	大分類	活動の進め方
	中分類	発表会の意義
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>QCサークル活動の本質は、自主的、自発的という積極的な意味で定義していると思います。しかし、実情は、発表会を意識するあまり、数字で捉えやすく発表しやすいテーマのときは活動全体が盛り上がり、数字で捉えにくいものは手を抜く傾向があります。これは、QCサークル活動の本質に外れていると思います。</p> <p><u>QCサークル活動発表会は、どのような位置づけと考える（捉える）べきですか。</u></p>		
<p>回 答</p> <p>QCサークル活動発表会の位置づけについては、以下のように捉えてください。</p> <p>QCサークル活動発表会は、単に業績向上や金額的成果（有形効果）を披露する場ではありません。取り組むテーマを通して、問題解決の過程（プロセス）の中で体験したことをお互いに発表しあい、認め、褒め、励まし、これからのレベルアップに役立つよう、相互啓発を図る場です。</p> <p>ある企業の発表会では、発表に対して、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 評価は、活動のプロセスを重視して行う</li> <li>2) 講評は、講評全体の30%を発表者向けに行い、70%を参加者向けに行うようにしています。</li> </ol> <p>何百万円の成果を上げたという結果のみを聞いても、QCサークル活動には何の役にも立ちません。良い結果を生むに至った考え方、進め方、苦勞とその乗り切り方、問題解決の手順などが参考になります。良い発表というのは、そういうヒントを数多く教えてくれる発表と言えます（これを教育的効果のある発表と言います）。</p> <p>従って、金額成果に結びつかなくとも大事だというテーマは、積極的に取り組み、問題解決を図って堂々と発表してください。</p> <p>例えば、不良率は0.005%だが人命に関わるような重要な品質テーマ、安全確保に関するテーマなど。</p>		

## QCサークル活動Q & A

質問No. 2-6	大分類	活動の進め方
	中分類	活動の盛り上げ方
質問者の立場		メンバー
<p><b>質 問</b></p> <p>QCサークル活動の本質は、自主的、自発的という積極的な意味で定義していると思います。しかし、実情は、発表会を意識するあまり、数字で捉えやすく発表しやすいテーマのときは活動全体が盛り上がり、数字で捉えにくいものは手を抜く傾向があります。これは、QCサークル活動の本質に外れていると思います。</p> <p><u>どのようなテーマでもQCサークル活動を盛り上げるには、メンバーとしてどのようにすれば良いですか。</u></p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>テーマの如何に拘わらず、QCサークル活動を盛り上げるには</p> <p>1) QCサークル活動の目的や意義を正しく理解する</p> <p>QCサークル活動は、常にその目的や意義について全員が意識を統一し正しく理解した上で、進めることが大切です。</p> <p>あるスーパーの事例ですが、会合の最初の10分間に全員でQCサークルの基本(QCサークル綱領)やQCサークル誌を読み合わせたり、時には自宅で読んだ内容を会合時に報告する宿題を出したりして、常に基本の理解に努めているところもあります。</p> <p>2) 極力、数値化の工夫をする</p> <p>成果が数字に表れるテーマ(不良率、損失金額、生産高等)は、得られる結果が明確になるので、取り組み意欲が湧きます。しかし、一見数字に表せないと思われるテーマの中には、工夫をすれば数値化することができるケースもあります。</p> <p>ある会社のトイレ掃除を担当するQCサークルでは、清潔度合いを5段階評価で数値化して取り組んだ例があります。別な例では、サービス度合いについて、お客様のアンケートをとり、改善前後を比率で比較する方法をとったQCサークルがあります。</p> <p>また、取り組みの中で数値化出来ない場合でも、結果に対するメンバーの満足度を5段階評価で数値化することもできます。</p> <p>3) 自分たちが得するテーマや仕事が楽になるテーマを選ぶ</p> <p>ある飲食業では、グラスが破損するとその数が減り頻繁にグラスを洗わなければならないという問題が発生していましたが、メンバーのグラス洗いの忙しさを減らすために「グラスの破損を減らすには」というテーマを取り上げたところ会合が盛り上がりました。</p> <p>一方、「カニすきの売上げを高める」というテーマを取り上げたときは、店長は喜ぶがQCサークルにはあまり役立たないので、盛り上がらなかったということです。</p> <p>4) 言語データの解析手法(新QC七つ道具)を身に付ける</p> <p>新QC七つ道具を用いて言語データを整理し、それをもとに皆で意見交換することによって盛り上がりを図る方法もあります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-7	大分類	活動の進め方
	中分類	観点を変えた見方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>対策の検討において、皆がこうあるべきだと先入観を抱いているために、観点を変えた見方や対策をすることができにくい状況にあります。</p> <p>観点を変えて見るよう、リーダーがうまく導くコツがあれば教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>観点を変える方法としては、以下のようなものがあります。</p> <p>1) アイデアをカードに書く</p> <p>参加者の知識、経験、情報を基に各人がアイデアをカードに書き出し、以下の発想法を活用することによって新しいアイデアを生み出すことが可能となります。</p> <p>① 組み合わせによる発想</p> <p>ある創造性工学の先生は、創造性を養うには「組み合わせ」の訓練が必要とっています。アイデアとアイデアを組み合わせると、新しいものが生まれることがあります。</p> <p>② オズボーンの自問法による発想</p> <p>変えられないか、代用できないか、やめられないかなどの視点で考えてみると、良いアイデアが生まれることがあります。</p> <p>③ 家庭での体験による発想</p> <p>例えば、鍋の底を磨くクレンザーをヒントに錆とりができたなど家庭での体験をヒントに良いアイデアが、生まれることがあります。</p> <p>2) 他業種の事例を参考にする</p> <p>例えば、QCサークル誌に掲載されている体験談発表、QCサークル大会や研修会・交流会への参加などから、思わぬアイデアが浮かんできたりします。</p> <p>3) 新入社員の意見を取り入れる</p> <p>まだ何の先入観も持たない新入社員に問いかけてみると、良い着想に結びつくことがあります。</p> <p>4) 第三社のアイデアを取り入れる</p> <p>他部署の人、職種の人、お客様などの意見が思わぬアイデアに繋がる場合があります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-8	大 分 類	活動の進め方
	中 分 類	ノルマ意識をなくすには
質問者の立場		リーダー
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、公共事業の会社に勤務するQCサークル活動経験10年のリーダーです。</p> <p>私たちの会社では、推進事務局から「年間問題解決件数は2件以上」という目標（ノルマ）が課せられています。このため、せっかく問題解決を行っても、ただノルマをこなしているだけという気持ちが先に立ち、満足感を得られません。</p> <p>ノルマ意識を払拭し充実した活動にするためにはリーダーがどのように対応すれば良いか、その方法を教えて下さい。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>年間解決目標件数の捉え方に誤解があるようです。</p> <p>推進事務局から出ている年間2件の問題解決は無理な件数ではなく、ましてやノルマという考えから出ている目標でもないと思います。また、これまでの長い経験から、緊張感と充実感を持ちながら一つのテーマを完了するには、4～6ヶ月の活動期間が適していることが実証されています。勿論、もっと短い期間で完了している例も多数あります。</p> <p>このように、ノルマということではなく、目標達成の期限もなくズルズルと活動し途中で投げ出すことのないよう、年間2件という無理のない目標が掲げられたものと思います。</p> <p>QCサークル活動の基本理念には「自分のため、職場のため、そして会社のため」に活動することを謳っていますが、このことを理解したうえで職場の改善活動に取り組んでいるはずです。また、QCサークル活動歴10年のリーダーともなれば、職場の問題解決を行うための手段としてQC七つ道具や新QC七つ道具があることも知っているでしょうし、その勉強もしていると思います。言ってみれば、改善活動をする場を与えられ、する腕も持っています。</p> <p>QCサークル会合にて、メンバー全員で</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 職場の問題点は何か</li> <li>2) 今、すべきことは何か</li> </ol> <p>を検討した後、推進事務局及びQCサークルの上司同席のもと、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 年間解決目標件数のあり方</li> <li>2) 充実した活動とは何か</li> </ol> <p>をよく話し合ってください。そして、再度、真のQCサークル活動にチャレンジしてください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-9	大分類	活動の進め方
	中分類	意欲的な活動の進め方
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>私は、病院で看護業務を行っているQCサークルのリーダーです。QCサークル活動経験は4年になります。</p> <p>私たちのQCサークルは、テーマが完結した後に気が抜けてしまい、なかなか次のテーマを見つけることができません。</p> <p>メンバーが意欲的かつ効果的に次のテーマを見つけるためにはリーダーがどのようにすれば良いか、その方法を教えて下さい。</p>		
<p>回答</p> <p>QCサークル活動の年間計画は、立てていますか。1テーマずつの活動計画では、どうしても完結するとホッとして、気が抜けてしまうのかもしれない。</p> <p>そうならないように、テーマについては年間計画に</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 1テーマを何ヶ月で完結させるか、年間でいくつ完結するかを織り込む</li> <li>2) テーマ候補に挙がってきたものを評価点の高い順番に織り込む</li> </ol> <p>ことが必要です。</p> <p>このようにすれば、テーマ活動は計画的に進み、1テーマ完了する毎に気が抜けることも防げると思います。</p> <p>なお、A社には、挙がってきた複数テーマを</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 平行して取り組む</li> <li>2) 一部重複して取り組む</li> </ol> <p>ことによって、活動の停滞を防いでいるQCサークルがあります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-10	大 分 類	活動の進め方
	中 分 類	他部門との合同による活動
質問者の立場		メンバー
<p>質 問</p> <p>魅力あるQCサークル活動を進めるための研修会において、「他部門と一諸になって活動をやりましょう」との説明がありました。</p> <p>自社では、他部門との活動はNGとされています。どうすれば良いでしょうか。</p>		
<p>回 答</p> <p>上司の方がどういう意味で言われているのか、その理由を確認して下さい。他部門の人達と一体となり活動することに反対であるというのであれば、何か理由があるはずです。</p> <p>例えば、過去に相手先に背景・理由を良く説明しないまま、ただ要求だけを突き付けるなど問題になったことはありませんか。</p> <p>合同で改善を進める場合は、相手先のリーダーとよく情報交換・コミュニケーションをとり、推進する必要があります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-11	大分類	活動の進め方
	中分類	新任リーダーの活動の取り組み方 I
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>新しい職場で、5月末にいきなりリーダーになり、何をして良いのか全くわからない状態です。リーダーになったときにはテーマはすでに決まっていたので、活動をどう進めていけば良いのか、わかりません。</p>		
<p>回 答</p> <p>1) テーマ選定に関わっていないので、まずはテーマ選定の理由、背景をしっかりと理解することから始めてください。</p> <p>2) 活動は、会合を中心に進めていくので、会合の進め方が大変重要です。 また、会合だけでは活動が進まないなので、宿題や事前の意見収集など会合と会合の間の時間も活用してください。</p> <p>3) 役割分担等、全員を巻き込むよう工夫してください。リーダーだけが頑張る活動はNGです。</p> <p>4) 困ったときは、遠慮なく上司やサブリーダーに相談し、ひとりで抱え込まないようにしてください。</p> <p>5) ステップ（手順）に沿って進めると、上手く問題を解決することができます。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-12	大 分 類	活動の進め方
	中 分 類	新任リーダーの活動の取り組み方Ⅱ
質問者の立場		事務局
質 問		
<p>前任のQCサークルリーダーが産休に入ったため、リーダーを交代し任されました。どのように活動を進めていけば良いのか、わかりません。</p>		
回 答		
<p>1) 上司に、QCサークルの現状を伝えて困っていることを相談し、今後の進め方についてアドバイスを求めてください。</p> <p>2) リーダーとしても、どのようにすれば良いか考え、上司に意見を伝えてください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-13	大分類	活動の進め方
	中分類	メンバーが揃わない場合の活動の進め方
質問者の立場		事務局
<p>質問</p> <p>QCサークルメンバーの出張が多い、全員メンバーが揃わない、またメンバー交代も多いといった問題が出ています。どのように活動を進めれば良いですか。</p>		
<p>回答</p> <p>1) QCサークルメンバーが揃わない場合、メール・QCノート・QC掲示板等々を活用し、全員の意識統一を図るよう工夫してください。</p> <p>例えば、活動が見える化できる工夫をメンバーに尋ね、その見える化から見えてくる問題を整理して明確化するなど。</p> <p>2) 現状の困りごとを整理し、上司と相談してみてください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 2-14	大分類	活動の進め方
	中分類	効果が出ないときの対処
質問者の立場		不明
<p>質 問</p> <p>対策したにも拘らず、効果が出なかったときはPDCAのどこに戻るのですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>その場合は、Dに戻り、効果が出なかった原因を考えてください。現状の把握が悪ければ、現状の把握からやり直す必要があります。真の原因の特定が悪いというのであれば、要因の解析を再度行ってください。</p> <p>単に対策の選定が間違っているのであれば、対策案の選考を見直すことになります。まずは、QCサークルで、しっかりと考えることが大切です。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 3-1	大分類	会合の進め方																	
	中分類	全員発言への取り組み方																	
質問者の立場		リーダー																	
<p>質 問</p> <p>私のQCサークルは、メンバー10名で活動しています。</p> <p>QCサークル活動の中で、積極的に意見を出したり行動したりするメンバーは特定の2～3名に限られ、他の人の意見がなかなか出てきません。</p> <p>他の7～8名のメンバーから意見を引き出すには、リーダーがどのように取り組めば良いか教えてください。</p>																			
<p>回 答</p> <p>QCサークル会合は、メンバー全員が発言して話し合い、有効な結論を出すための場です。会合において全員に発言してもらう方法としては、以下のようなものがあります。</p> <p>(1) リーダーは、会合の都度、その日の検討項目についてメンバーに順番に発言を促す この進め方は、杓子定規に進めると「やらされ感」につながる恐れがあるので、注意が必要です。メンバー育成を考えると、次々項(3)を参考にして進めると良いと思います。</p> <p>(2) リーダーは、全員に役割を分担し、報告を促す</p> <p>(3) リーダーは、以下のようにメンバーそれぞれの性格に合わせた討議の進め方を行い、メンバーの発言を促す</p>																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">性 格</th> <th style="width: 25%;">扱いのポイント</th> <th style="width: 55%;">討議の進め方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>沈黙しがち</td> <td>自信を持たせる</td> <td>沈黙しがちな人には、その人の得意な点を質問して発言を促し、自信をつけさせる。</td> </tr> <tr> <td>無気力</td> <td>認めてあげる</td> <td>無気力な人には、何か役割を持たせて、その成果を認め、意欲を持たせる。</td> </tr> <tr> <td>話しすぎる</td> <td>話を中断する タイミングを図る</td> <td>話しすぎる人の話はほどほどに打ち切り、他のメンバーに質問を向ける。</td> </tr> <tr> <td>がんこ</td> <td rowspan="3">論理的に 意見を述べる</td> <td rowspan="3">がんこ、自信過剰及び思い込みが強い人に対しては、論理的に意見を述べ、どちらの意見がより良いか判断させる。</td> </tr> <tr> <td>自信過剰</td> </tr> <tr> <td>思い込みが強い</td> </tr> </tbody> </table>			性 格	扱いのポイント	討議の進め方	沈黙しがち	自信を持たせる	沈黙しがちな人には、その人の得意な点を質問して発言を促し、自信をつけさせる。	無気力	認めてあげる	無気力な人には、何か役割を持たせて、その成果を認め、意欲を持たせる。	話しすぎる	話を中断する タイミングを図る	話しすぎる人の話はほどほどに打ち切り、他のメンバーに質問を向ける。	がんこ	論理的に 意見を述べる	がんこ、自信過剰及び思い込みが強い人に対しては、論理的に意見を述べ、どちらの意見がより良いか判断させる。	自信過剰	思い込みが強い
性 格	扱いのポイント	討議の進め方																	
沈黙しがち	自信を持たせる	沈黙しがちな人には、その人の得意な点を質問して発言を促し、自信をつけさせる。																	
無気力	認めてあげる	無気力な人には、何か役割を持たせて、その成果を認め、意欲を持たせる。																	
話しすぎる	話を中断する タイミングを図る	話しすぎる人の話はほどほどに打ち切り、他のメンバーに質問を向ける。																	
がんこ	論理的に 意見を述べる	がんこ、自信過剰及び思い込みが強い人に対しては、論理的に意見を述べ、どちらの意見がより良いか判断させる。																	
自信過剰																			
思い込みが強い																			

## QCサークル活動Q&A

質問No. 3-2	大分類	会合の進め方
	中分類	短時間での効果的な会合の行い方
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>私たちのQCサークルは、メンバー全員が現場作業員であり</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) QCサークル会合の時間が僅かしか取れない</li> <li>2) リーダーがメンバーの意見を把握できないまま活動を進めることが多い</li> </ol> <p>ことから、真のQCサークル会合を開いているとは言えません。</p> <p>リーダーが短時間でうまく会合を進めるにはどうすれば良いか、その方法を教えてください。</p>		
<p>回答</p> <p>短時間で効果的にQCサークル会合をするには、まず推進計画（特に、役割分担と日程）を明確にします。</p> <p>その上で、以下の点に留意してください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) リーダーは、メンバー全員が作業の合間に（会合と会合の間の日常業務の中で）問題解決の手順に沿ったチャートに             <ol style="list-style-type: none"> <li>① 測定データを記録する</li> <li>② 特性要因図に要因を記入する</li> <li>③ 対策案を記入する</li> </ol> <p>などの役割を果たすよう、指導する</p> </li> <li>2) リーダーは、会合に際し、会合の間で取ったデータをもとに、次の活動の方向、役割分担など重点を絞り議論する</li> <li>3) リーダーは、次回会合日、時間、内容、役割、場所などをしっかり確認する</li> <li>4) リーダーは、常に状況を把握し、フォローする</li> </ol> <p>因みに、1回につき15分間の会合を週3回行っているQCサークルもあります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 3-3	大分類	会合の進め方
	中分類	アイデアが出ない場合の打開方法
質問者の立場		リーダー
<p><b>質問</b></p> <p>私は、勤続7年、QCサークル活動経験も7年で、発電所の事務的業務を行っている8名から成るQCサークルのリーダーです。</p> <p>「問題解決の手順」の「要因の解析」と「対策」で、意見が行き詰まることがよくあります。そのときリーダーはどうすれば良いか、その打開策や良い推進方法があれば、教えてください。</p>		
<p><b>回答</b></p> <p>リーダーは、時々の場合に応じて以下の打開策に取り組むよう、メンバーを指導して下さい。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 固定観念を打破し一度発想の転換を図る 例えば、オズボーンの発想の転換など。</li> <li>2) 同じようなテーマを取り上げている事例を参考にする 例えば、QCサークル誌で勉強する、地区で行われる大会・研修会に参加して他社の事例の中から良い事例を取り上げるなど。</li> <li>3) 要因の解析や対策案で行き詰まったとき、             <ol style="list-style-type: none"> <li>① そのことについて第三者（推進者・上司・前後工程の人）の意見を聞き参考にする</li> <li>② 基本である三現主義（現場・現物・現実）に立ち戻る もう一度実態を確認すれば、良い案に結び付くものです。</li> </ol> </li> </ol> <p>また、対策の検討においてQCサークルができない理由を見つけてはあきらめることのないよう、リーダーは</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 思いつきでもいいので、どんどんリーダー自身の意見を出す</li> <li>2) 他人の意見も引き出す</li> </ol> <p>ようにする。</p> <p>このようにすれば、思いもつかない対策が出てくるかもしれません。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 3-4	大分類	会合の進め方
	中分類	会合の頻度
質問者の立場		不明
質問 QCサークル会合の頻度は、どれ位ですか		
回答 例えば、30分/週という場合もあります。 QCサークル会合は、その場で活動すべてを進めるのではなく、役割分担した結果（データをグラフ化したものなど）を持ち寄り確認した上で、方向性を出す場です。 QCサークル会合では、それができるよう役割分担やどこまでするのかを明確にすることも重要です。		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 4-1	大 分 類	全員参加のための方法
	中 分 類	全員参加で会合ができない場合の活動の進め方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>私のQCサークルは、QCサークル活動歴10年で、メンバーが12名です。          業務は、各地に出向いて施行する現場業務が主体です。このため、QCサークル会合は、全員参加が非常に難しく、勤務時間外に会合する案が出ました。しかし、その案に対して労働時間増になるなどの理由からメンバーの意欲が薄れ、全員参加の会合に至っていません。          リーダーは会合をどのように開催すれば良いか、教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>まず、あなたのQCサークルはメンバーが少し多いように思います。特にあなた方の仕事は現場業務主体ですので、現場の地域性や業務の内容などによって分割することを推進者や管理者に相談してみてもはどうですか。          次に、QCサークル会合は、全員参加を目指し、          1) メンバーが最も都合の良い日や時間を選んで開催する          2) 会合時に次回の開催日を決めてしまう          など計画的に開催するよう心掛けてください。          なお、全員参加とは、必ずしも全員が顔を合わせることはありません。          どうしても都合のつかないメンバーに対しては、          1) 事前に意見を聞いておく          2) 意見をメモしてもらう          などして、欠席していても参加意識を持続させておくことが重要だと思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 4-2	大 分 類	全員参加のための方法
	中 分 類	集まりが悪いQCサークルの会合の開き方
質問者の立場		メンバー
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、工場の製造部門に勤務し、QCサークル活動経験5年のメンバーです。          私たちメンバーはリーダーから「QCサークル会合をいつ、どこで開くから集合してほしい」との通知を受けますが、メンバーの中には「用事がある、今日は都合が悪い」と理由をつけては欠席する人がいます。          全員参加の会合にするにはどのようにすれば良いか、その方法を指導願います。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>QCサークル会合の開催は、QCサークル活動の基本と言えます。また、全員参加の活動とは、会合で全員の意見を集約し目標に向かって活動することです。          このためには、まず前もって会合日、会合開始時間及び会合所要時間を決めておくことが重要となります。この質問の場合は、リーダーが、独断で突然、会合日時を決めていることに問題があると思います。          リーダーに以下のように取り組むよう進言してみてください。</p> <p>1) 前もって会合日時を決める          方法としては、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 月の何日と何日あるいは週の何曜日はQCサークル会合日と決める</li> <li>② 生産計画の中にQCサークル会合日を盛り込む</li> <li>③ 会合終了時に必ず次回の予定を決める</li> </ul> <p>などがあります。</p> <p>2) 会合日時を決定した後は、そのことを全員に徹底する          例えば、徹底の方法としては</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 全員がよく集まる場所に会合日時を掲示する（できれば、QCサークル掲示板を設置する）</li> <li>② （月間、週間）生産計画表や工程計画表にサークル会合日を記入する</li> </ul> <p>などがあります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 4-3	大 分 類	全員参加のための方法
	中 分 類	入れ替わりの激しいQCサークルの活動の進め方
質問者の立場		リーダー
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、QCサークル活動の経験が2年弱で、リーダーを初めて経験します。私たちのQCサークルの特徴は、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) メンバーの経験年数が浅い</li> <li>2) 人事異動などのため、活動途中でメンバーが頻繁に入れ替わることです。</li> </ol> <p>最近、メンバーのQCサークル活動に対する意識が薄くなり、活動が他人任せになりがちです。このようにメンバーの入れ替わりの激しいQCサークルが活発に活動するにはリーダーが何をすれば良いか、その方法を教えてください。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>頻繁にメンバーが入れ替わるQCサークルの中には、新たに加わったメンバーがそのQCサークルの活動内容を理解できずに、その活動を他人任せにすることがあります。このようなQCサークルを活発にさせるためには、QCサークル活動を以下のような点から、もう一度チェックしてください。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) まず、新メンバーのQCサークル活動の経験や知識に応じた役割の割り当てが行われているか、検討してください             <p style="margin-left: 20px;">新メンバーは、QCサークル活動の経験がないと、旧メンバーに十分な経験や知識があっても、新たに加わったQCサークルで十分に役割を果たせないことがあります。このようなとき、新メンバーはQCサークル活動を他人任せにすることがあります。</p> <p style="margin-left: 20px;">業務の引き継ぎとは別にメンバーのQCサークルにおける役割の引き継ぎを考慮することが、適切な役割分担による全員参加のQCサークル活動を可能にします。</p> </li> <li>2) 次に、活動テーマがメンバーの業務の重点項目を網羅しているか、検討してください             <p style="margin-left: 20px;">メンバー全員がQCサークル活動に参加して活動するためには、全員にとって本当に重要な問題や課題をテーマに選定することが必要です。</p> <p style="margin-left: 20px;">メンバーの中に人任せにする者がいるということですが、彼らにとって本当に必要なテーマであるならば、人任せにせず自分から問題の解決を行うはずですが、なぜならば、重要な問題の解決や課題の達成は、自分自身の成長や業務の効率化にもつながるからです。このような点から、活動テーマの再検討もお勧めします。</p> </li> </ol>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 5-1	大分類	リーダーシップの取り方
	中分類	レベルアップのためのリーダーとしてすべきこと
質問者の立場		リーダー
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、QCサークルのリーダーをしています。QCサークル活動の進め方については、これまでに多くの研修会等を通じて学んできました。</p> <p>さらにQCサークル活動のレベルを上げるためにはリーダーが何をすべきか、そのポイントを教えてください。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>リーダーの役割は、大きく分けると、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) リーダー自身に対する役割</li> <li>2) メンバーに対する役割</li> <li>3) 上司・推進者に対する役割</li> </ol> <p>の3つがあります。リーダーは、「自分以外はお客様」の視点からメンバー、上司、推進者などをお客様と考え、この3つの役割を推進していくことが重要であると思います。</p> <p>なお、この3つの役割の内容は、以下のとおりです。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) リーダー自身に対する役割             <p>自分自身が自己啓発や相互啓発によりQCサークルの実力を向上させることが重要である。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① QCサークルの「要」として、メンバーをまとめる</li> <li>② 常に自己啓発を行い、腕と頭を磨いておく</li> <li>③ 職場の管理状態を常に把握しておく</li> <li>④ QCサークル活動の結果をまとめ、関係者に報告する</li> <li>⑤ 自QCサークルの強みを伸ばし、弱点を補うよう工夫する</li> <li>⑥ 前後工程、リーダー会議などを通じて、情報収集する</li> <li>⑦ 先見性、指導力、説得力、決断力、統率力、行動力を少しずつ身につける</li> </ol> </li> <li>2) メンバーに対する役割             <p>日常のQCサークル活動を推進し、メンバーの将来像を描いた育成を心掛ける。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① メンバーの人格を尊重し、良い人間関係を築く</li> <li>② QCサークル活動の方向付け・計画を立案し、メンバーとの意思統一を図る</li> <li>③ QCサークル会合を定期的開催する</li> <li>④ メンバー間の意見調整を行う</li> <li>⑤ メンバーの役割をうまく配分し、全員参画の活動を進めさせる</li> <li>⑥ メンバーの「自主的にやらねば」という気持ちを起こさせる</li> <li>⑦ メンバーの能力向上のために、勉強会を自主的に開く</li> </ol> </li> <li>3) 上司・推進者に対する役割             <p>上司・推進者を巻き込んで活動するよう心掛ける。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 諸事項について「報告、連絡、相談」を定期的に行い、上司・推進者を巻き込む</li> <li>② 活動計画、会合記録、活動結果などの情報を報告し、上司・推進者から助言を得る</li> <li>③ 上司・推進者とメンバーとのパイプ役を引き受ける</li> <li>④ QCサークルの問題点、悩み及び要望を相談し、打開策のアドバイスを受ける</li> <li>⑤ 活動時間の持ち方、取り方について相談する</li> <li>⑥ メンバーの能力向上のための教育・訓練をお願いする</li> </ol> </li> </ol>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 5-2	大分類	リーダーシップの取り方
	中分類	アンチQCサークル活動派への働きかけ
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>私たちのQCサークルはリーダーを順番制で行っていますが、QCサークル活動の輪に入っていないメンバー（活動に消極的な人）が数人いるため、リーダーをする人が限られています。レクリエーションを通じてコミュニケーションの場を多くもっても、どうしても駄目です。</p> <p>メンバー全員が輪の中に入るよう、リーダーが取るべき良い方法があれば教えてください。</p>		
<p>回答</p> <p>1) 初めに、リーダーを輪番制にすることは</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① リーダーには、全体をまとめていくための力量や経験が必要である</li> <li>② リーダーを輪番制にすると、リーダーにやらされ感が生まれやすくなることから、避けた方が良いと思います。</li> </ul> <p>ただ、メンバーの成長のためにテーマリーダーを担当することは良いと思います。</p> <p>2) メンバー全員が輪の中に入る良い方法を以下に紹介します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① リーダーは、活動に消極的な人の仕事に関する事柄をテーマに取り組む ある会社では、優れた溶接技術をもったアンチQCサークルの年配メンバーが、その技術を対策に活かす機会があって以来、QCサークル活動に積極的に参加するようになった事例があります。</li> <li>② リーダーは、支部や地区主催のQCサークル大会に活動に消極的な人を派遣する 他社の改善事例に触れることによって刺激を得ることができ、QCサークルの輪に入る切っ掛けになると思います。</li> <li>③ リーダーは、活動に消極的な人に「QCサークル活動は、個人の成長に役立つ活動である」ことを啓蒙する 自分の得になる、役に立つと思えば、人は行動します。従って、そう思えば、QCサークルの輪にも入ってきます。</li> <li>④ リーダーは、活動に消極的な人にその人の得意分野を活かすことができる役割を与える 役割分担することにより責任感、使命感を持たせるようにすれば、自ずとQCサークルの輪の中に入るようになると思います。</li> <li>⑤ リーダーは、小さな成功体験（問題解決）を積み上げる 成功が活動に消極的な人に問題解決の喜びをもたらす、QCサークルの輪に入る切っ掛けになると思います。</li> <li>⑥ リーダーは、時に、上司に会合参加を求める 上司がQCサークル活動への思いを語ることで、活動に消極的な人の動機付けに繋がります。</li> </ul>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 5-3	大分類	リーダーシップの取り方
	中分類	新人をQCサークル活動へ参加させる方法
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>私は、プラントのオペレーターとして勤務しています。QCサークル活動歴は13年と長く、現在はメンバー数5名のQCサークルのリーダーをしています。</p> <p>私のQCサークルは、活動歴が長く業務が専門的でテーマも専門化しているため、人事異動などでメンバーが変わったとき、新しいメンバーがQCサークル活動についてくることができないことがあります。</p> <p>その結果、その都度QCサークル活動の内容について教育を行うため、QCサークル活動の進行が遅れがちとなります。</p> <p>リーダーがQCサークル活動を効率的に進める良い方法はないでしょうか。</p>		
<p>回 答</p> <p>教育は、QCサークル活動にとっても非常に重要なことだと思います。</p> <p>少々遅れがちになったとしてもメンバー全員を巻き込んだ活動にするべきだと思います。</p> <p>一方、新しいメンバーに職場の問題点をより早くより正確に把握してもらうために、QCサークル活動を現地現物で行う、関係する資料等を事前に渡し勉強してもらうなどの工夫が必要だと思います。</p> <p>また、固有技術についての教育をQCサークル活動の中で行う必要があるかどうかについても、推進者や上司の方と相談してみてもはどうでしょうか。QCサークル活動以外の場で、新人とのコミュニケーションをとりながら、OJTで指導する方法もあると思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 5-4	大分類	リーダーシップの取り方
	中分類	チームワークの作り方
質問者の立場		リーダー
<p><b>質問</b></p> <p>私は、合金製造メーカーに勤務するQCサークル活動経験5年のリーダーです。          私たちのQCサークルは、メンバーの年齢層が広く、問題解決の場においてどうしてもベテランの意見に流されやすくなってしまいます。          リーダーは、QCサークルをうまく運営していくために、チームワーク作りをどのように進めていけば良いですか。</p>		
<p><b>回答</b></p> <p>QCサークル活動の良い点は、年齢、経験などに関係なく同じ立場で、自由に意見を出し合えるところです。また、そのようなコミュニケーションの場を作ることができることです。メンバー一人ひとりには個性を持ったそれぞれの人格があり、加えて意見を出してくれる先輩の多くは経験が豊富で固有技術に自信を持っています。</p> <p>QCサークル活動での問題解決で重要なことは、経験と勘だけで先を読まないことであり、先輩の豊かな経験と若い人の斬新なアイデアが絡み合うような状態を作ることです。いずれにしても、先輩の意見を尊重することです。</p> <p>従って、まず</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 先輩の経験を聞く</li> <li>2) 若い人に事実に基づくデータを科学的に解析してもらう</li> </ol> <p>などお互いの特徴や得手を出し合い、全員が納得できるような活動を推進することだと思います。このように進めれば、先輩たちの理解が得られ、メンバー相互の信頼感も生まれ、メンバー全員の協力につながると思います。</p> <p>QCサークルの基本を正しく理解することも大切ですが、最終的には人の心、QCサークル内のコミュニケーションにあると思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 6-1	大 分 類	意欲の持たせ方
	中 分 類	メンバーへの意欲の持たせ方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>私は、工場の製造部門で製造や検査業務に従事しています。QCサークル活動歴は3年で、現在メンバー数8名のQCサークルのリーダーをしています。</p> <p>私のQCサークルを見ていると、全員が仕方なくQCサークル活動に参加しているとの感じで、あまり意欲が感じられません。</p> <p>リーダーがどのように対応すれば、協力しあって活動できるようになりますか。</p>		
<p>回 答</p> <p>メンバーが意欲を持って活動するときは、以下のようなときとされています。</p> <p>リーダーとしてこのことを常に心掛けてQCサークル活動を推進するとともに適宜メンバーにアドバイスするようにすれば、メンバー一人一人に少しずつでも意欲が出てくると思います。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) QCサークル活動の目標が明確に示されているとき</li> <li>2) 自分たちのQCサークル活動が上司から期待されていると感じるとき</li> <li>3) 新しい目標（課題）にチャレンジしているとき</li> <li>4) QCサークル活動を通じて自分が成長していると感じるとき</li> <li>5) 自分たちのQCサークル活動が課方針等に貢献しているとき</li> <li>6) 前工程、後工程など関連部署から信頼され評価されているとき</li> <li>7) 自分たちの行っているQCサークル活動の重要性が認識できるとき</li> <li>8) 自分たちのQCサークル活動の内容がよく理解できていると感じるとき</li> <li>9) QCサークル活動の結果だけでなくプロセスも評価されたとき</li> <li>10) 職場にチームワークがあるとき</li> </ol>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 6-2	大 分 類	意欲の持たせ方
	中 分 類	リーダーへの意欲の持たせ方
質問者の立場		事務局
<p>質 問</p> <p>QCサークル活動推進組織は経営トップを頂点とし全社で推進する仕組みとなっていて、QCサークルリーダーは上司が指名します。</p> <p>そのリーダーにやる気がない、リーダーとしての責任感が見て取れない、ルールとして決まっている活動計画表の提出すら行われなないといった状況です。どうすれば良いでしょうか。</p>		
<p>回 答</p> <p>QCサークルリーダーとしての立場を強く認識させる必要があります。</p> <p>一般的なリーダー研修のみでなく、企業の組織としてQCサークルリーダーの立場を明確にすることが望ましいと考えます。社内において安全委員やプロジェクト委員等は辞令を発令し社内通達として公示するとのことですので、QCサークルリーダーの任命についてもQCサークル推進委員会として辞令を発令し社内へ広く公示するような仕組みとすれば良いと思います。延いては、QCサークルリーダーのモチベーションも上がると思います。</p> <p>QCサークルリーダーを上記のような方法で任命すれば、上司としてもいい加減な指名はできなくなるとともに進捗管理や指導・支援にも手を抜くことができなくなり、充実したQCサークル活動につながります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 6-3	大分類	意欲の持たせ方
	中分類	推進担当者への意欲の持たせ方
質問者の立場		管理者
<p>質問</p> <p>私は、製造課の管理者として統括管理を担当しています。QCサークル活動歴は5年です。</p> <p>製造現場でQCサークル活動を行っていますが、推進担当者の意欲によって活動内容やメンバーの意欲もかなり変わってきます。</p> <p>推進者が誰であれ、管理者がメンバーに活動意欲を出させるには、どうすれば良いですか。</p>		
<p>回答</p> <p>管理者・推進者のQCサークル活動への関わり方は、それによってQCサークル活動が良くもなり悪くもなるので、とても重要です。</p> <p>特に、管理者のQCサークルに対する関わり方が、メンバーの意欲に及ぼす影響はとても大きなものがあります。</p> <p>関わり方には、以下のとおり、3つのポイントがあります。管理者がこのポイントに配慮し推進者を指導すれば、推進者も管理者のQCサークルに対する取り組み姿勢を理解し活発に指導してくれると思います。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) まず初めに、管理者は、表1の基準に従って、QCサークルの成長過程（導入期、発展期、定着期）に応じ関わることです 各成長過程に応じたアドバイスを推進者に指導させるとともに、常にQCサークルとの関わりを保つよう心掛けてください。</li> <li>2) 次に、問題解決活動の手順毎の関わり方も重要です 管理者は発表時の講評のみ行うところが、多いようです。それでは、「最後に文句だけ言われた」と思われ、折角の活動に水を差す恐れがあります。やはり、図1のように手順毎に適切にアドバイスすることが重要だと思います。</li> <li>3) 3つ目に、管理者は、全員がQCサークル活動に参加しやすい環境をつくるよう、常に心掛けることです このことは、推進者の活動のバックアップとして、非常に有効な手段です。</li> </ol>		

表1. QCサークル活動に対する管理者の指導基準

成長過程 指標	導入期 (結成初期サークル)	発展期 (育成途上サークル)	定着期 (成長サークル)
サークルの自主性に対するレベル	自主性の認識・理解	自主性の育成	自主性確立
リーダーの選出	職場の責任者	職場の責任者 または、それに次ぐ人	QCサークルで協議し 決めた人 (リーダー交替制可)
テーマの選定	職場の容易な問題	職場の問題 (容易な問題に加え難易 度の高い問題も選定す る)	職場の問題 (難易度の高い問題を) 多く選定する
問題解決に使用する手法	やさしいQC手法 (パレート図 特性要因図 程度)	QC手法 (QC七つ道具 新QC七つ道具)	QC手法 (QC七つ道具 新QC七つ道具 IE、VEなど)
管理者の指導姿勢	管理者が主導する	管理者は、QCサークル が自主的に活動するよう 仕向ける	管理者は、QCサークル 活動に問題があるとき、 助言する

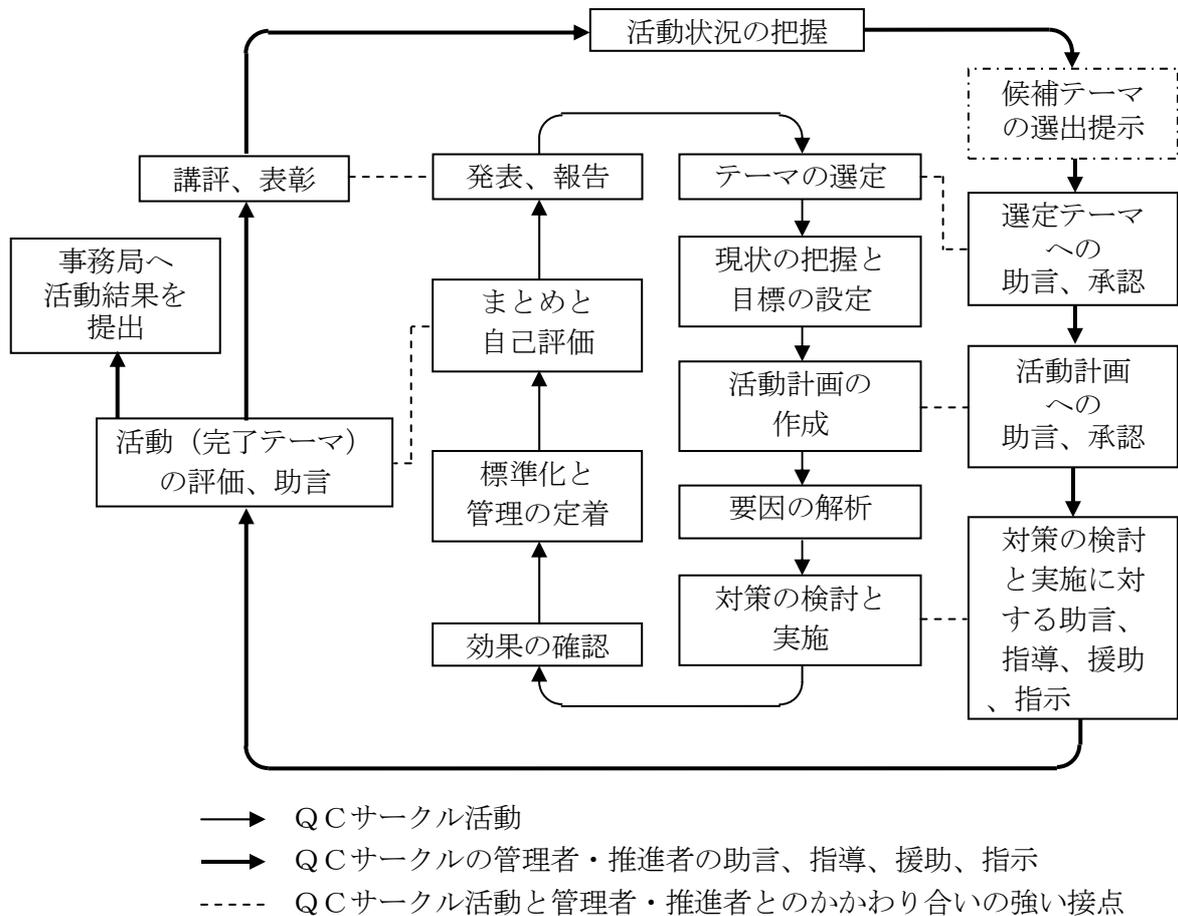


図1. 問題解決活動のステップと

QCサークルの管理者・推進者(上司)との関わり

## QCサークル活動Q&A

質問No. 6-4	大分類	意欲の持たせ方
	中分類	意欲のないQCサークルに意欲を持たせるには
質問者の立場		その他
<p>質 問</p> <p>会社はQCサークル活動を導入していますが、QCサークル会合を全く開催していません。テーマリーダーが3ヶ月毎に交代したときだけQCサークル会合を開き、発表もリーダーが一人で行う1人QCサークル活動をしています。今後どう対応すれば良いですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>1) QCサークル活動が自社の人財育成に資する大切な活動であるという熱意を持って上司に相談し、QCサークルに</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① なぜQCサークル会合を開かないのか、その理由</li> <li>② QCサークル活動に対する考え方</li> </ul> <p>を確認するよう、お願いすることをお勧めします。</p> <p>2) 他職場のQCサークル活動の状況も確認してみてください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 6-5	大分類	意欲の持たせ方
	中分類	ワンパターン活動からの脱出の仕方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>私は、QCサークル活動経験10年のリーダーです。私たちのQC手法（QC七つ道具）に対する知識とそのレベルは、QC手法が問題解決に有効であることから継続的にその手法を勉強し、今では相当上がってきています。</p> <p>しかしながら、実際の問題解決に当たって使う手法は限られ、また問題解決の手順もワンパターン化して、マンネリ化した活動となっています。どのようにすれば、ワンパターンの活動から脱皮することができますか。</p>		
<p>回 答</p> <p>QC手法を自主的に勉強してそのレベルも上がっているということは、大変意欲のあるQCサークルだと思います。職場の問題解決を行うために何もわざわざ難しい手法を無理に使わなくても、従来の進め方（ワンパターン）で解決できるのであれば、それで良いと思います。ワンパターンで大いに活動を進めてください。</p> <p>しかしながら、ここで考えていただきたいことは、QCサークル活動に取り組んで職場の問題解決が進むと、残された問題は会社方針、工場、部門方針等につながるような大きなテーマとなってくるということです。このようなときには、身近な問題解決で使ったQC手法では、行き詰まり解決することができなくなることもあります。問題解決への切り口を変え、それに伴い使用するQC手法も変える（問題解決の手順で使われるQC手法として一覧表がある）ことでワンパターンの活動を打破してください。</p> <p>QC手法は問題解決のための道具であり、使うことが目的ではありません。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 6-6	大分類	意欲の持たせ方
	中分類	活動成果の褒め方
質問者の立場		推進者
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、配管工事会社で部門のQCサークル活動推進スタッフを担当しています。          部門内では10サークルが活動していますが、QCサークルに継続的に意欲をもって活動させるためには、推進者はどのように褒めれば良いですか。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>推進スタッフとして真剣にQCサークルを育てていこうという気持ちが現れており、頭が下がる思いがします。QCサークルが改善を行ったとき、会社トップや上司はその成果をともに喜び褒めることです。そのことで、QCサークルは、次も頑張ろう、次はもっと良い活動を行おうという気持ちにもなります。</p> <p>従って、推進スタッフとしては、QCサークルの活動成果を会社トップに認めさせ、褒めさせる場を作ることが必要になってきます。</p> <p>成果発表の場としては、一般的に</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 社内QCサークル大会を開催する              この場で、会社トップが自ら声をかけ労をねぎらい表彰する。</li> <li>2) 工場、事業所など部門毎に大会を開催し、部門長が表彰する</li> </ol> <p>などがあります。</p> <p>それ以外にも</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) A社大阪工場では、QCサークル活動が完了すると、工場長がそのQCサークルの現場まで直接出向きQCサークルの活動成果を聞くとともにコメントを行う</li> <li>2) B社では、QCサークル活動完了後に会社トップとメンバーの昼食会を設け活動の苦心談や成果について懇談するなど、次の活動への弾みづけを行う</li> <li>3) C社では、全QCサークルの活動報告書に対して、工場長自らがコメントを記入しQCサークルの意欲を引き出す</li> <li>4) D社では、会社トップが店内巡視時にQCサークルに声をかけ激励するとともに活動状況の報告を受ける</li> </ol> <p>場があります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 6-7	大 分 類	意欲の持たせ方
	中 分 類	効果金額の捉え方の位置づけ
質問者の立場		事務局
<p>質 問</p> <p>上層部が効果金額ばかりを求めてくるが、どうすれば良いのか教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>効果金額自体は、決して悪いことではありません。上司や事務局が活動の成果を計るには最も手っ取り早い方法でもあり、企業の業績貢献意識の高さを表す指標でもあります。現に、「問題解決の手順」の「効果の確認」の手順には、「目標に対する実績値」とともにその他の有形効果として「金額換算する」ことを謳っています。</p> <p>しかし、やはり活動の本来の狙い「人材育成・職場の活性化とその結果として企業の発展」があることを上層部の方に理解していただくことも必要です。</p> <p>社長または副社長がそれを理解し上層部全員に徹底させることが一番ですが、支部の行事たとえば経営幹部フォーラムや賛助会員会社の交流会などを理解活動に活用していただくのも良いと思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 7-1	大分類	自主性の持たせ方
	中分類	若いメンバーへの自主性の持たせ方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>私は、QCサークル活動の経験が7年で、メンバー8名のQCサークルのリーダーをしています。仕事は、工場で組み立てをしています。</p> <p>私たちのQCサークルは、メンバー全員の年齢が若く、言われたことはやってくるが、自分から何かしようとする積極性が見られません。</p> <p>メンバーが自主的にQCサークル活動をするようになるためには、リーダーは何をすれば良いですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>メンバーが若いということは、これからの指導次第で、急速に伸びる可能性があるということです。また、言われたことはするという事は、素直さもあるということです。リーダーが優秀で何もかも指図して取り仕切ってしまうと、メンバーはリーダーに頼り切ってしまうことになります。</p> <p>リーダーは、若いメンバーにテーマリーダーを任せ問題解決に取り組ませてはどうですか。この場合でも、リーダーは、黒子に徹し、活動計画や役割分担をテーマリーダーにまかせ、相談があれば乗るだけにしてください。</p> <p>このようにして、リーダーは、テーマリーダーを順番に経験させ、テーマ解決の喜び、目標の達成感及び自信を若いメンバー全員が持つように育成してください。</p> <p>リーダーは、ひたすら我慢することです。これも、リーダーの大切な役割です。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 8-1	大 分 類	メンバーとしての協力の仕方
	中 分 類	役割分担の仕方
質問者の立場		メンバー
<p>質 問</p> <p>私は、QCサークル活動の経験があまりありませんが（2年）、メンバーが少ない（5名）ので、役割に就きたいと思っています。どのようなことから始めれば良いですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>各人が自主性を発揮し責任感や使命感をもって全員参加のQCサークル活動を進めるには、活動の中でそれぞれが役割を分担することが必要不可欠です。そのことが、チームワークを強化し、個人の成長にもつながり、早く問題を解決することになります。</p> <p>QCサークルの人員は、一般的に7～8名が適当とされています。これは、まとまりやすい人数であることと役割分担がしやすいことによるものです。</p> <p>貴サークルは、5名と若干少ないと思いますが、全員が必ず何らかの役割（時には二役）を担うことにより活動への参画意識が高まり、却って活性化することになるのではないかと思います。</p> <p>リーダーと相談し、以下の役割の中から実力、経験、特技などを考慮して出来る役割から担当するようにしてください。二役、三役でも良いと思います。積極的に役割を担ってください。</p> <p>1) 活動を進める上での役割</p> <p>① 会合時の役割</p> <p>リーダー : サークル全体のまとめ役、会合時の司会  サブリーダー : リーダーの補佐役  書記 : 会合議事録作成、活動計画書・結果報告書のまとめ  準備係 : 会場、机、椅子、黒板など、会合に必要な備品の準備  連絡係 : 会合日の事前連絡、出欠確認  時計係 : 会合の進行状況をチェック</p> <p>② 活動中の役割</p> <p>データ採取 : 現状の把握、要因の解析、効果の確認など各手順でのデータ採取  データまとめ : 採取したデータのQC七つ道具などを使った解析  発表資料作成 : パワーポイントなどによる発表資料の作成</p> <p>2) 行事開催時の役割</p> <p>レク係 : レクリエーションなど、QCサークルとしての行事企画・実施  研修係 : QCサークルで行う研修の企画・運営  発表会係 : 発表会時、発表や発表補助（パソコン操作）の担当</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 8-2	大分類	メンバーとしての協力の仕方
	中分類	活動に参加できない場合の協力の仕方
質問者の立場		メンバー
<p>質問</p> <p>私は、電力会社に勤めています。QCサークル活動歴は、3年になります。</p> <p>私が所属しているQCサークルは、事務系社員と技術系社員とで構成しています。私は、技術系社員で仕事は社外の現場作業が多く、社内で行われるQCサークル活動に参加できないときが多くあります。</p> <p>私のような立場の場合、QCサークル活動への参加方法にはどのようなものがあるか、またどのように協力することが最適であるか、教えてください。</p>		
<p>回答</p> <p>あなたの欠席は業務都合のようですが、一度リーダーに相談して、あなたの都合の良い日にQCサークル活動を計画してもらってはどうか。</p> <p>やむを得ずQCサークル活動を欠席する場合でも、当該活動の報告や意見などをメモにまとめ、事前に連絡を取り合ったり意見交換したりすることが大切だと思います。</p> <p>一方、別の方法として、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 欠席者には、ビデオを活用してQCサークル活動の雰囲気伝える</li> <li>2) 声だけになるが、電話を利用してQCサークル活動に参加してもらう</li> <li>3) 現場で一緒に作業している技術系社員が数名いるのであれば、時にはそのメンバーだけで、作業現場の昼食時などを活用してQCサークル活動を行うことも良いと思います。</li> </ol>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 9-1	大 分 類	活動結果のまとめ方
	中 分 類	効果の表現の仕方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>私は、勤続11年、QCサークル活動経験4年で火力発電所の発電業務担当8名によるQCサークルのリーダーです。</p> <p>効果の確認では数値で効果の大小を表していますが、他に具体的に効果を分かりやすく表現する方法があれば教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>効果を分かりやすく表現するためには、まず効果の中身をしっかり層別して把握することが大事です。</p> <p>効果としては、目標に対する効果と波及効果（付帯効果、副次的効果ともいう）があり、別の捉え方として有形効果と無形効果があります。</p> <p>波及効果とは、目標に対する効果以外で、かつ対策によって得られた効果を言います。一方、有形効果とは具体的な特性値（数字）として現れる効果で、無形効果は職場が明るくなったなど抽象的な効果のことを言います。</p> <p>客観的に効果を把握するためにも、できるだけ有形効果で評価するように心掛けてください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 9-2	大分類	活動結果のまとめ方
	中分類	良い活動レポートの作成の仕方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>私は、庶務部門を担当している13名から成るQCサークルのリーダーです。          QCサークル活動を行った後、その結果をレポートにまとめると分かりにくくなります。どのようにまとめれば良いレポートになるのか、まとめ方を教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>まとめ方の良いレポートのQCサークル活動が、必ずしも良い活動ではないと思います。</p> <p>良いレポートを書く目的は、QCサークル活動の結果や今後の取り組みを客観的に伝えることです。Q7・N7の手法を活用し問題解決の手順に従って作成すれば、理解しやすく見やすいレポートになると思います。</p> <p>他企業の例として、A-3用紙、A-2の模造紙1枚に活動をまとめているものがあります。1枚にまとめることで、相手に分かりやすく、簡潔にまとめることができますようになります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 9-3	大分類	活動結果のまとめ方
	中分類	発表用PPTのスライド数
質問者の立場		不明
<p>質 問</p> <p>発表時間が7分の場合、パワーポイントのスライド数はどの位になりますか。また、問題解決の手順においては、どの手順が重要ですか。説明で省略して良い手順はないですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>16～20スライド程度ではないかと思います。但し、テーマの選定理由から標準化と管理の定着までとしても、各手順の発表時間は1分しか取れません。</p> <p>どの手順にも意味があります。どの手順も省いて良いとは言えませんが、重要性の判断で発表資料の量を調整することになると思います。</p> <p>但し、時間が短すぎると資料の質が向上せず、レベルアップにもつながらない可能性もあります。そのことを念頭に置いて、実施内容を確認し、PDCAを回すことも考えてください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 10-1	大分類	教育・訓練
	中分類	QC手法のレベルアップの仕方
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>私は、発電所当直業務担当から成る、結成12年のQCサークルのリーダーです。最近では、上位方針に直結する難しいテーマや高度な手法が要求されています。リーダーとして皆を引っ張っていくための方法はどのようにすれば良いか、教えて下さい。</p>		
<p>回答</p> <p>難しい手法を使うことが目的ではなく、あくまでも職場を良くすることが目的だと思います。</p> <p>まず、リーダー本人が手法などの勉強をしてください。そうすることが、皆を引っ張っていく自信につながります。手法の勉強方法としては、QCサークル研修会に参加したり、QCサークル誌に掲載されている他社の良い事例を見たりする勉強方法があります。</p> <p>また、本屋のQCコーナーには、手法の書籍もたくさん出ています。参考にしてください。</p> <p>なお、高度な手法については、QCサークル活動をしながら、一つずつ取り入れていくこともできます。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No.10-2	大分類	教育・訓練
	中分類	毎回違う作業内容でのデータの取り方
質問者の立場		リーダー
<p>質問</p> <p>私たちのQCサークルは、車両の修繕・改造及び入場検査業務を担当している8名で構成しています。</p> <p>現状の把握でのデータ取りにおいて、毎回違う作業内容のため、同じデータが取りにくく困っています。現状の把握でのデータの取り方を教えてください。</p>		
<p>回答</p> <p>毎回違う内容ということですが、データを取る条件すなわち時間・場所・工程・測定器などを確実に決めておくことが重要だと思います。条件を決めてデータを取ると、意外な事柄を発見することもあります。</p> <p>また、一工夫して「ひやっとしたこと」「はっとしたこと」(ヒヤリ・ハットという)の件数をデータに取ることもできます。</p> <p>いずれにせよ、データの取り方を間違えてテーマ活動を最初から取り直すということもよく見かけますので、データを取る目的をはっきりさせ活動することが大事だと思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No.10-3	大分類	教育・訓練
	中分類	新人としての問題解決の学び方
質問者の立場		メンバー
<p>質 問</p> <p>私は、入社1年目のメンバーです。</p> <p>QC的な考え方、問題解決の進め方が十分に理解できていないため、活動についていけないことがあります。早くQCサークル内で活躍できるようになるために、QC手法の勉強をしたいと思っています。</p> <p>他のメンバーの邪魔にならないようにQCサークル活動に参加する方法があれば、教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>メンバーとしてQCサークル活動に参加するには最小限の知識が必要ですが、そのために勉強をむやみに進めても良い結果が出るとは限りません。</p> <p>初心者がまず修得すべき勉強内容と方法は、以下のとおりです。参考にしてください。</p> <p>1) 問題解決の手順を学ぶ</p> <p>QCサークル活動は、職場における問題の解決・改善を目的の一つにしています。この問題の捉え方や問題解決の手段を理解していなければ、QCサークル活動に着手することもできなくなります。効果的なQCサークル活動を進めるためにも、まず問題解決の手順を理解することをお勧めします。</p> <p>2) 職場外の活動から学ぶ</p> <p>問題解決の手順は、実際の活動事例から学ぶと更に理解が深くなります。QCサークル誌やQCサークル大会の事例集には、他社のQCサークルの活動事例が豊富に掲載されています。これらの事例を参考にすると良いと思います。</p>		

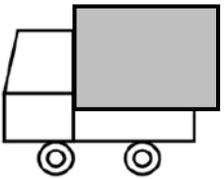
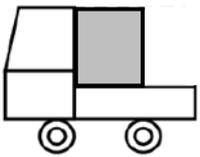
## QCサークル活動Q&A

質問No. 10-4	大分類	教育・訓練								
	中分類	新QC七つ道具の活用の仕方								
質問者の立場		メンバー								
<p>質問</p> <p>私は、チョコレート製造業に従事し、機械による包装を担当しています。QCサークル活動歴は6年で、メンバーとして活動しています。</p> <p>最近、「新QC七つ道具」があるということを知りました。新QC七つ道具とは、どのようなものですか。また、QCサークル活動にはどのように取り入れれば良いか、教えてください。</p>										
<p>回答</p> <p>新QC七つ道具は、</p> <table border="0"> <tr> <td>1) 親和図法</td> <td>5) マトリックス・データ解析法</td> </tr> <tr> <td>2) 連関図法</td> <td>6) アロー・ダイアグラム法</td> </tr> <tr> <td>3) 系統図法</td> <td>7) PDPC法</td> </tr> <tr> <td>4) マトリックス図法</td> <td></td> </tr> </table> <p>の七つの道具からなります。</p> <p>職場には、数値データの取りにくい問題が数多くあります。例えば、「お客様に喜ばれる商品とは、どのようなものか」、「なぜ、QCサークル活動が活性化しないのか」などの問題は、数値データだけで解決できるものではありません。</p> <p>このような問題の解決に有効な手法が、新QC七つ道具です。この道具は、言語をデータとして整理し、図形として目に見える形にするものです。</p> <p>図形にすることで誰が見ても簡単に理解でき共通認識が得られやすくなり、延いては周囲の協力が得られやすく計画も立てやすくなります。さらに、抜けや落ちも容易に防ぐことができ、必要に応じて何度も書き直し、アイデアを出しやすくするという利点も持っています。</p> <p>新QC七つ道具は、使い方、作り方及び見方に一定のルールと手順がありますが、使い方及び適用場面において比較的柔軟な発想や着眼を活かせる自由度の高い手法です。</p> <p>まず、身近なテーマに適用して気軽に作図し、馴染んで下さい。今まで見えなかったものが図形化することで見えるようになってきます。</p> <p>最初の内は、メンバー間のコミュニケーションを図ってお互いの考えや思いを理解し合うために、連関図法や系統図法を使ってみてはどうですか。</p>			1) 親和図法	5) マトリックス・データ解析法	2) 連関図法	6) アロー・ダイアグラム法	3) 系統図法	7) PDPC法	4) マトリックス図法	
1) 親和図法	5) マトリックス・データ解析法									
2) 連関図法	6) アロー・ダイアグラム法									
3) 系統図法	7) PDPC法									
4) マトリックス図法										

## QCサークル活動Q&A

質問No.10-5	大分類	教育・訓練
	中分類	プロセス管理とは
質問者の立場		不明
<p>質問</p> <p>QC的ものの見方・考え方の十か条に「プロセス管理」がりましたが、よく理解できませんでした。プロセス管理とは何か、教えてください。</p>		
<p>回答</p> <p>プロセス管理の要点は、「品質は工程で作り込む」ということです。</p> <p>良い結果が出ても、次も良い結果が出るとは限りません。継続して良い結果を出すためには、プロセス（工程）を一定に保つようしっかり管理していくことが大切です。</p> <p>一定に保つよう管理するとは</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 作業標準を定める</li> <li>2) 作業標準が守られていることを確認する</li> <li>3) 設備を点検する、その実施状況を確認する</li> </ol> <p>などです。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 10-6	大分類	教育・訓練
	中分類	3ムとは
質問者の立場		不明
<p>質問</p> <p>QC手法研修のテキストに問題点の目のつけどころとして「3ム」に着目するとありますが、「3ム」とは何ですか。</p>		
<p>回答</p> <p>3ムとは、「ムリ」、「ムダ」、「ムラ」の頭文字から名付けた名称です。</p> <p>ムリは図1のように荷が荷台からはみ出した状態、ムダは図2のようにまだ荷が積み込める十分なスペースがある状態、またムラは荷が荷台からはみ出したり逆に荷が小さくスペースがあったりと一定しない状態をイメージすると良いと思います。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>図1. ムリ</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>図2. ムダ</p> </div> </div>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 10-7	大分類	教育・訓練
	中分類	アイデア発想法とは
質問者の立場		不明
<p>質 問</p> <p>QC手法研修のテキストの対策の検討と実施にアイデアを出す方法として、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ブレインストーミング</li> <li>2) オズボーンの自問法</li> </ol> <p>が良く知られているとありますが、それぞれどういう手法ですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>1) ブレインストーミングとは、4つの原則「批判厳禁、質より量、自由奔放、結合・便乗」をもとに、多くのアイデアを出す発想法です。</p> <p>多くのアイデアを出せば、その中に必ず素晴らしいアイデアが出てきます。</p> <p>2) オズボーンの自問法とは、アイデア発想法の1つで、アイデアを出すポイントを以下の9つの項目にまとめたものです。この項目でチェックすると良いアイデアを出すことができます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 転用：ほかに使い途はないか</li> <li>② 応用：応用できないか</li> <li>③ 修正：修正したら</li> <li>④ 拡大：拡大したら</li> <li>⑤ 縮小：縮小したら</li> <li>⑥ 代用：代用したら</li> <li>⑦ 置換：アレンジし直したら</li> <li>⑧ 逆転：逆にしたら</li> <li>⑨ 結合：組み合わせたら</li> </ol>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 10-8	大分類	教育・訓練
	中分類	系統図のまとめ方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>「系統図」で2次手段まで出る場合と3次手段まで出る場合とがあり、どのように振り分けてまとめれば良いか分からない</p>		
<p>回 答</p> <p>方策展開型の系統図では「目的」と「手段」の関係をできるだけ具体的な手段まで掘り下げますが、何次までという決まりはありません。但し、ひとつの目的にできる限り2つ以上の手段を主語＋述語で出していきます。</p> <p>当然内容の複雑さ・難易さによって3次までの場合あるいは4次までの場合が出てきますが、そういう場合は最終の次数を合わせて先端部で揃えておくことを推奨します。つまり、2次の次に4次まで飛ぶようにすれば良いと思います。無理に次数を揃えようとすると、表現が違って同じ内容の手段を重ねているだけになることも少なくありません。それよりも、誰がやっても同じやり方・同じ結果になるような手段にまでブレークダウンすることが重要です。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 10-9	大分類	教育・訓練
	中分類	事務局に対する問題解決法の学ばせ方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>当社は、大阪、名古屋、東京に支部があります。東京ではQCC活動を立ち上げたばかりで、事務局が新人で何も知らない状況です。とりあえず問題解決法を勉強させたいのですが、すぐに対策に取り組める「施策実行型」を学ばせようと思っています。いかがでしょうか。</p>		
<p>回 答</p> <p>まずは、基本の「問題解決型」をマスターする方向で勉強をさせてください。その上で他の型に展開してください。「課題達成型」も「施策実行型」も基本の手順・考え方は問題解決型と同じで、手順の省略や応用型になっているだけです。基本を学べば後は楽にマスターできると思います。その逆は絶対にうまくいきません。テキストを購入して勉強してもらうのも良いですが、支部や地区の研修会を利用するのが一番早道ではないかと思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 10-10	大分類	教育・訓練
	中分類	特性要因図の要因の絞り込み方
質問者の立場		メンバー
<p>質 問</p> <p>要因の解析での特性要因図において要因は紙面に書き切れない程出るが、逆に出過ぎて絞込み(重要要因)がなかなか出来ない。良い絞り込み方はないですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>要因が書き切れない程出るとは、固有技術の高さの証明です。</p> <p>1) 絞り込み方としては、2通りあります</p> <p>① 大骨を1つずつ片付けていく絞り込み方 もし大骨でも絞り込みが難しいようであれば、中骨を1つずつ片付けていく絞り込み方もあります。</p> <p>② メンバーを大骨の数だけ分けて、一気に片付けていくやり方 但し、この絞り込み方の場合は、全員で結果について説明を聞き、その妥当性を検討する場面が必要です。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No.10-11	大分類	教育・訓練
	中分類	特性要因図の同じ原因の取り扱い方
質問者の立場		メンバー
質問 特性要因図において、要因群の中には同じ要因(言語データ)が出てくることもある。これは、正しいですか。		
回答 正しいです。同じ要因がたくさん出て複雑になるときは、同じく原因を整理する手法として新QC七つ道具の連関図があるので、連関図で整理すると見やすくなります。		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 11-1	大分類	QCサークル活動に対する指導の仕方
	中分類	テーマ選定時の指導方法
質問者の立場		推進者
<p><b>質 問</b></p> <p>テーマの選定においては、職場での困り事、作業方法の悪さ、品質上の問題などをテーマに取り上げることが一番好ましいと思います。</p> <p>しかし、現実には、どうしても初めから結果が見えているテーマや安易なテーマを選定しているように思われます。何か、テーマの良い取り上げ方はないですか。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>ご指摘のとおり、職場での困り事、作業方法の悪さ、品質上の問題などをテーマに取り上げることは望ましいと思います。しかし、実際は、活動の内容と結果を考慮して、安易なテーマを選定していることがよくあります。</p> <p>推進者は、安易なテーマは認めないぐらいの強い自覚を持って、</p> <p>1) なぜ安易なテーマを選定するのか、その理由を考える、あるいは聞き出すことが必要です。</p> <p style="padding-left: 20px;">例えば、① QCサークルの実力がないのか          ② リーダーシップが欠けているのか          ③ QCサークルの活動の進め方に自信がないのか          ④ いやいや活動しているのか          など</p> <p>2) その上で、QCサークルに活動の意義やリーダー・メンバーが成長するためのテーマの取り上げ方を説明することが必要です。</p> <p>なお、テーマは、以下のように取り上げることができます。</p> <p>① 品質管理は、実態（事実）を把握するところから始まる。日頃からデータを収集・解析し、その結果に増加・減少傾向など問題が見つかれば、その問題をテーマに取り上げる。</p> <p>② 上下（上司、部下）、左右（同僚）、前後（前工程、後工程）は全てお客様と考え、そこに迷惑を掛けるようなことがあれば、その迷惑をテーマに取り上げる</p> <p>③ 職場で何か困ったことがあれば、その困り事をテーマに取り上げる</p> <p>④ 日頃の問題は、テーマ候補としてメモに残し、実力・期間・重要度・効果など評価要素をもとに定量的に評価して、最も評価の高いものをテーマに取り上げる</p> <p>⑤ 上司から部署方針・計画に係わる問題の一部をQCサークルにテーマとして与えてもらう</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 11-2	大分類	QCサークル活動に対する指導の仕方
	中分類	異業務間でのQCサークル活動の進め方
質問者の立場		推進者
<p>質 問</p> <p>私は、研究開発部門の試作ラインに勤務し、部門のQCサークル活動の推進を担当しています。QCサークルは、発足してまだ2年です。</p> <p>私たちの職場は、1工程3～4名の3交代勤務で、同じ作業をしている人全員が一緒になることは稀です。そこで、他の作業を行っている仲間を加えて、6～7名でQCサークルを編成し活動しています。</p> <p>このため、テーマの設定や全員参加などが難しく、リーダー主体の活動となっています。今後の活動の進め方、活動方法について教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>ある会社では、作業の細分化・専門化が進み、自分の前後の工程の作業内容についてもよくわからないケースが増えているそうです。そのため、そのQCサークルでは、まずQCサークル活動に入る前に、メンバー全員がビデオカメラで各自の業務・工程を撮影し自分の仕事を説明するところから始めるそうです。</p> <p>このように、お互いの仕事を知るためメンバー間で仕事を紹介し合ったり、相互に勉強したりするよう推進してはどうですか。</p> <p>その中から共通するテーマ、意外な問題点あるいは解決方法が見つかることも多くあります。これを「異質の協力」と言います。</p> <p>また、テーマが決まれば、メンバー全員が現地で現物を確認し問題点を共有化するよう推進してはどうですか。</p> <p>まず、お互いのわからないことを話し合い、共通認識を持つことが大切です。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 11-3	大 分 類	QCサークル活動に対する指導の仕方
	中 分 類	適切なデータの取り方の指導
質問者の立場	管理者	
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、設備工事部門で課長として設計・検査業務を担当しています。QCサークル活動歴は11年で、QCサークルにデータの取り方や解析の仕方などを指導しています。</p> <p>私の課のQCサークルは、「あのデータも取っておけば良かった」、「このデータは、取ったけれども、使わなかった」など、活動のあとで反省することがしばしばあります。</p> <p>より適切な指導をするために、どのような考え方でデータを取れば良いか、教えてください。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>データ取りは、QCサークル活動で最も基本となる重要な作業ですが、その取り方を間違えて最初から活動をし直しということもよく見かけます。</p> <p>データを取るときに最も大切なことは、今何のためにデータを取るのか、その目的を明確にすることです。QCサークル活動においては、解決すべき問題の実態がどうなっているのか、その現状を把握する上で必要なデータということになります。</p> <p>例えば、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 工数低減が目的であれば、作業ステップ毎の所要時間、段取り時間、正味作業時間、移動時間、動作毎の所要時間</li> <li>2) 不適合の低減が目的であれば、経時的な不適合発生件数、内容別件数、発生工程別件数</li> </ol> <p>などが主なデータとなります。</p> <p>取るデータが決まれば、そのデータを取る条件すなわち時間、場所、工程、測定器などについても記録しておくことが重要です。この条件の記録によって意外な事柄を発見することも、稀ではありません。</p> <p>以上のような事柄を念頭に入れて何度かデータ取りを試行錯誤すれば、コツもわかり上手なデータ取りができるようになると思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 11-4	大分類	QCサークル活動に対する指導の仕方
	中分類	計画通り活動するための指導方法
質問者の立場		推進者
<p>質 問</p> <p>推進者として注意すべきこととして、生産活動が忙しくなると問題解決の計画を立案していても計画通り進まず、QCサークル活動が疎かになるケースがあります。 計画通り実行する方法があれば、教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>1. 推進者自身がなすべきこととしては、以下の2項目があります</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 生産日程計画を作成する際に、QCサークル活動の日程を入れておく</li> <li>2) 各サークルの進行チェック表を作成し、常にフォローする</li> </ol> <p>2. リーダー、メンバーに指導すべきこととしては、以下の4項目があります</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) まず、的のない矢は射るな 活動計画（日時、場所、司会など具体的に先々まで）をしっかりと立てることです。計画の立て方を身につけることは、常に先を見通した活動をすることになり、マンネリ化や無気力化を防止することができます（先手必勝）。</li> <li>2) 計画を職場に表示する（目で見える管理） これにより、全員が活動計画を理解し情報の共有化を図ることができます。</li> <li>3) メンバー全員が計画通り実行しようという強い意志を持つ そのためにも、2)の「目で見える管理」が有効です。</li> <li>4) 計画を立てるということは、PDCA（管理のサイクル）のスタートである 特に、リーダーは、QCサークル活動を通じて、管理のサイクルを繰り返し回してマネジメント力を養う訓練をしているとの自覚を持つことが大切です。 その意味で、推進者は、リーダー及びメンバーにスタートである計画の重要性を認識させてください。</li> </ol>		

## QCサークル活動Q&A

質問No.11-5	大分類	QCサークル活動に対する指導の仕方
	中分類	QCサークル活動を支援する管理職の養成の仕方
質問者の立場		管理者
<p>質 問</p> <p>私は、製造メーカの管理職として品質管理活動に携わり、社内教育も担当しています。QCサークル活動を活発にするためには、管理職のQCサークルへの支援が重要だと聞いています。管理職がQCサークル活動を前向きに捉え積極的にQCサークルを支援するよう、管理職を推進者として養成するにはどうすれば良いですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>QCサークル活動の成功の鍵は、QCサークルの直接上司が推進者としてどう支援するかにかかっています。しかしながら、管理職としてQCサークル活動を前向きに捉える人材を育成することは、一朝一夕にはできないと思います。</p> <p>QC教育は、QCサークルに必要なように、管理職にも必要です。その教育方法を以下に紹介します。</p> <p>1) 管理職登用制度のしくみの中にQC教育研修を設け、管理職登用時に受講を義務づける</p> <p>A社においては、この制度があり2日間コースで、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 問題解決活動の重要性</li> <li>② QC的問題解決法とは</li> <li>③ QCサークル活動における管理職の役割</li> </ol> <p>にGDを交えた教育をしっかりと行い、成果を上げています。</p> <p>2) QC教育の外部研修に管理職を派遣する</p> <p>管理職を</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① QCサークル近畿支部主催の管理者研究会</li> <li>② 日科技連主催の各種セミナー</li> </ol> <p>などに派遣し、推進者として養成してはどうですか。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 11-6	大分類	QCサークル活動に対する指導の仕方
	中分類	手抜きをしない活動とするには
質問者の立場		QCサークル活動推進事務局
<p>質 問</p> <p>私たちの会社は、製造メーカーで、QCサークル活動を10年間継続しています。私は、そのQCサークル活動の全社推進事務局をしています。</p> <p>当社では、QCサークル活動で問題解決を行った場合、その活動結果を問題解決の手順に従い、A3用紙5枚に必ずまとめるよう指導しています。</p> <p>しかし、まとめは、QCサークルの負担感が大きく、その内容もただ紙面を埋めるだけのものがあります。そこで、A3用紙1枚に簡潔にまとめるように簡素化したいと考えています。A3用紙1枚とした場合、報告書に書くことが少なくて済むため、肝心の問題解決活動が手抜きにならないかと心配しています。</p> <p>活動が手抜きにならないようにするには、どんなことに注意すれば良いですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>問題解決活動は、QCサークルが以下の一連の手順を踏み完了します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 職場の問題を見つける</li> <li>2) その問題を解決する</li> <li>3) 効果を維持できるように標準化する</li> <li>4) 以上の結果をまとめ発表する</li> </ol> <p>ただし、活動結果のまとめは、QCサークル活動にとって重要な要素ですが、QCサークル活動の目的ではありません。あくまでも、QCサークル活動は、PDCAを廻し職場の管理と改善を行っていくことに意義があります。</p> <p>従って、どうPDCAを廻せば自分たちの仕事が早くなるか、楽になるか、安全になるか、ミス無くすることができるかなどの追求に対して、手を抜くことはできません。</p> <p>A社では、全サークルが活動結果をA3用紙1枚にまとめているようですが、何ら問題は発生していないとのことでした。</p> <p>要は、問題は問題解決の手順に従って解決する、その結果は簡潔に要点をまとめる、その方法を指導することです。この指導こそが、推進事務局の大切な役目です。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 11-7	大分類	QCサークル活動に対する指導の仕方
	中分類	要因の解析の要否について
質問者の立場		事務局
<p>質問</p> <p>要因の解析をしていないQCサークル活動報告は、問題がありますか。問題があれば、それに対してどのような指導をすれば良いのですか。</p>		
<p>回答</p> <p>施策実行型で問題を解決するのであれば、要因は追及しないので、要因の解析がなくても問題ありません。活動内容を順に追っていき、現状の把握で問題を絞り対策へのねらいが明確になっているか、経験からこういう対策をすれば解決できるとわかっているかなどを見て、要因の解析が必要かどうかを判断してみてください。</p> <p>また、効果の確認で目標に達していない場合は、真の問題を発見し絞り切れていなかった可能性が高いので、現状の把握、要因の解析をしっかり行うよう指導してください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 11-8	大 分 類	QCサークル活動に対する指導の仕方
	中 分 類	新人の育て方
質問者の立場		リーダー
<p>質 問</p> <p>私は検査を担当していますが、小集団活動において</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 業務を覚えてもらう</li> <li>2) 改善活動に巻き込む</li> </ol> <p>ためには、新人をどのように育成していけば良いのか教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>新人の育て方としては、業務を覚えてもらう、改善活動に取り組んでもらう、この二つがあります。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 職場に配属されたならば、まず、どちらにも共通する安全面の教育を重点的に行ってください。</li> <li>2) 業務の指導としては、職場に準備されている作業マニュアルをもとに指導してください。このとき、新人に作業をさせてみて、新人が理解できないことや戸惑った箇所（文字ばかりのマニュアルであるとのことを受けて）を写真や漫画にて追加記入させてください。追加記入したことについては、職場（サークル）で検討してください。このとき、新人に発表させるが、新人が委縮しないようにリーダーはフォローすることが重要です。          これが新人による改善活動の第一歩となります。これを担当させたい業務ごとに繰り返すことで、新人も職場の真の一員となっていきます。</li> <li>3) 新人が検査担当としてある程度育ち職場の戦力となるよう育てるときは、新しい職種の見直し方法（試験回路の組み立て）を任せてみてください。このとき、重要なことは、最終検査までの試験回路を一貫して組ませ、職場として評価してください。（リーダーは、回路組立途中にたとえ悪い個所が目についても口出しはしないようにしてください。上司にもこれをお願いしてください）。          職場の最終評価で悪い個所が見つかれば、どのように修正すれば良いか、全員で検討してください。これで、職場全員の共有化が図れるとともに、新人も戦力として認められることとなります。</li> <li>4) 共有化できた時点で（全員が使えると納得したとき）、リーダーとして全員の目の前で「よくできた」とほめることが重要です。</li> </ol>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 12-1	大分類	その他
	中分類	QCサークル活動推進事務局のあり方
質問者の立場		QCサークル活動推進事務局
<p>質 問</p> <p>私は、入社1年目（活動期間6ヶ月）のため、まだ知識も浅く多少（会社内では発言権もなく）遠慮がちになる傾向にある。</p> <p>QCサークル活動推進事務局としてなすべきことを指導してください。</p>		
<p>回 答</p> <p>1) 事務局は、焼鳥の「串」であるとの自覚をもとう</p> <p>事務局は、経営者・管理者とリーダー・メンバーの間に立ってそれぞれが離れることなく密着するように真っ直ぐ貫き、QCサークル活動を正しく導き活性化させる「串」の役割を担っています。しかも、その「串」は、すぐ燃えてしまう細い竹串であってはなりません。びくともしない鋼鉄製でなければなりません。</p> <p>2) 事務局は、焼鳥の「串」の役割を果たすために、誰よりもQCサークル「通」になろう</p> <p>事務局は、まずQCサークル活動についての正しい理解と指導力を養わなければなりません。そのために、QCサークルの基本（綱領）、QCサークル活動運営の基本、QCサークル誌、その他のQCサークル関係図書を熟読してください。さらに、社外の大会や研修会に積極的に参加して外部の空気を吸収してください。</p> <p>3) 事務局は、品質管理の「力」を蓄えよう</p> <p>事務局は、自ら品質管理の実践者であると同時に、品質管理の指導者でなければなりません。そのために、QC手法などを含む品質管理を精力的に勉強してください。</p> <p>4) 事務局は、実態を把握する「足」を鍛えよう</p> <p>事務局は、常にQCサークルの状況を正しく把握していなければなりません。そのために、日頃からQCサークルを訪問してリーダー、メンバーに接するようにしてください（これが事務局の3現主義です）。</p> <p>5) 事務局は、活性化の「仕掛け」をし、先手必勝の「手」を打とう</p> <p>事務局は、活性化のための「仕掛け」を施し、行事や活動の計画を立案して実施する役目があります。そのために、1年先まで具体的内容を決め、後から阻害要因が入り込まないように「手」を打っておく必要があります。正に先手必勝です。</p> <p>6) 事務局は、信頼される「人」になろう</p> <p>事務局は、上下（上司・部下）左右（同僚）から信頼される「人」になるための努力をすることが肝要です。もし失敗があっても、くじけずに失敗をバネに成長する「根性」が必要です。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No.12-2	大分類	その他
	中分類	TPM活動導入後のQCサークル活動の進め方
質問者の立場		リーダー
<p><b>質 問</b></p> <p>私は、化学会社の製造部門に勤務するQCサークル活動経験20年のリーダーです。</p> <p>当社では、自主的な小集団活動として長年QCサークル活動を進めてきましたが、今回製造部門にTPM活動を導入することになりました。導入に当たりTPMの考え方や進め方についての説明が予定されていますが、自主的な活動とは異なり勤務時間内で職制を通した強制的な活動になるのではと心配しています。</p> <p>TPM導入後でもQCサークルとして自主性を持った取り組みをするには、どうすれば良いですか。</p>		
<p><b>回 答</b></p> <p>「職制による強制的な活動になるのでは」との心配があるようですが、QCサークル活動を20年経験している経験豊かなQCサークルであれば、TPM導入後も心配することはないと思います。</p> <p>生産現場で設備管理の不具合により突発故障、強制劣化、慢性ロスなどが発生すれば、円滑な生産が妨げられ、現在のような厳しい市場競争には企業として生き残れません。そこで、設備QAのスパイラルアップを目的に、貴社でもTPMを導入したものと思います。</p> <p>この考えから、TPMでは、職制も参加して「設備を使いこなす技能と技術の向上」を求め、歩留まり改善、製造工期短縮、間接補助材料費の低減などに取り組んでいきます。</p> <p>従って、TPM活動においても、現場の第一線で働くQCサークルメンバーが主役であるということに変わりはありません。自分たちの設備は自分たちで守る、この気持ちを持って職制とタイアップしながら自主性も失わずに活動に取り組んでください。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No.12-3	大分類	その他
	中分類	問題解決の手順の順序
質問者の立場		事務局
<p>質 問</p> <p>問題解決の手順の手順1から手順3（テーマの選定、現状の把握・目標の設定、活動計画の作成）は入れ替わっても良いと他の研修で習いましたが、正しいですか。</p>		
<p>回 答</p> <p>例えば、業務そのもののテーマ活動であれば、テーマ選定時点で活動計画や目標値が決まっている活動もあります。従って、順番は入れ替わる場合もあります。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 12-4	大分類	その他
	中分類	QCサークル活動時間の上限設定
質問者の立場		管理者
<p>質 問</p> <p>QCサークルによってはテーマが沢山あるところもあり、活動時間はQCサークルにより異なる。年2回発表大会があり、優秀な活動の表彰もある。</p> <p>公平に同一条件で評価してもらうためにも活動の上限時間を設定してほしいというリーダーがいるが、活動時間の設定についてはどのように考えれば良いのか、教えてください。</p>		
<p>回 答</p> <p>上限時間といっても、どこの時間に合わせるのか、非常に難しい。発表大会時公平に評価してほしいということであれば、審査項目の中で考慮することもできると思います。</p>		

## QCサークル活動Q&A

質問No. 12-5	大分類	その他
	中分類	発表大会における質問の姿勢
質問者の立場		事務局
<p>質問</p> <p>社内発表大会の質問者に「サクラ」を立てているが、良くないでしょうか。</p>		
<p>回答</p> <p>たとえば突然「質問はありませんか」と投げかけても、慣れない人には恥ずかしさや実際に何を聞いて良いかわからないこともあり、まったく質問の手が挙がらないこともあります。逆にQCサークル側にとっても、突然専門的な内容を問われたり、突拍子もない質問を投げられたりしても回答に窮することもあります。従って、あながち事前に質問者を準備することは、決して悪いことではありません。その場合は、事前に質問内容と回答内容に整合性があるか、事務局と三位一体で確認しておくことも良いでしょう。</p> <p>できれば、他の聴講者も疑問に感じているであろうことや意外な気づき、参考になるような質疑応答が望ましいです。</p> <p>地区の発表大会では、司会者があらかじめ聴講者の顔色を伺いながら対応してくれそうな人に見当を付けておき、その人に「感想でも結構です」とマイクを向けることもあります。但し、お互いにそれなりの力量は必要かも知れません。いずれにしても場をしらけさせない、サークルの対応者を困らせないように司会者の気配りも必要になります。</p>		

## QCサークル活動問答集

1997年9月30日 初版

発行 大阪地区幹事研修小委員会

発行責任者 北野邦弘

(1997年度QCサークル大阪地区幹事長)

発行部数 100部

印刷所 内藤印刷所

2016年10月31日 2版

発行 QCサークル近畿支部 大阪・近畿南地区

発行責任者 小阪裕介

(2016年度QCサークル大阪・近畿南地区幹事長)

編集 三津明宏

発行部数 30部

印刷所 小野高速印刷株式会社