

09 | 品質不良の予防措置

ブランドレベルにおいて、作業はネットワークで実行し、修理はFRFT（初回修正率）品質指標を目安に監視します。

一般的なメリット

- **お客様:** 拙い仕事のため、販売代理店に返車されるのを回避します。初回において、的確に車両の修理を行い、かつ個客の要求に沿っているか確認します。
- **販売代理店:** 手直しやワークショップへの返車となった、根本原因を突き止めることによって、非品質アフターセールスを防止し、作業計画を作成します。->初回修正率。

対象となる主な部門: アフターセールスマネージャーおよびチーム

1 FRFT指標のモニタリング続行

アフターセールスマネージャーとして以下を実施:

- 週間FRFT指標を目安に、自己設定した目標と販売代理店の目標とを照らし合わせる。
- 初回は未完作業に対する顧客の声に耳を傾ける。

補助文書: [アプローチグリッド- ワークショップ返車の主なリスク](#)

2 「手直し」や「ワークショップ返車」の場合、根本原因を突き止めて是正する

アフターセールスマネージャーとして以下を実施:

- 私は、アフターセールス、作業基準「ワークショップ返車」に基づいて、体系的にワークショップ返車を通知します。
- ワークショップ返車や手直しについて、私は一個人に依頼し、任命します（ワークショップ工場長または品質管理担当者）。
 - ワークショップ手直しおよび返車追跡シートを開きます。
 - 是正措置を導入する形で、ワークショップ手直しまたは返車の適切な優先処理を計画します。
- 私には、異常、ソリューション、根本原因を特定できる手があります。
 - ワークショップ手直しおよび返車追跡シートは、毎週ワークブックに一覧表示されます。
 - シートの点数で、基準に基づいた原因の優先順位を検討します。
 1. 周波数
 2. 深刻度
 - 問題を分析して、最も多い再発や深刻な手直し/返車の根本原因を見つけ、定型化します。

補助文書: [手直しおよび返車ワークショップの追跡シート](#)

[5つのホワイメソッド説明シート](#)

[5つのホワイメソッドアプリケーション: <https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2gArCFE>](#)

09 | 品質不良の予防措置

3 予防措置計画の設定および導入

最低月に一回、アフターセールスマネージャーは以下を行います。

- ワークショップ手直しおよび返車追跡シートで、解析の深掘りをする
- 再発や個客に大きな影響を及ぼす原因に関する作業計画の設定
- 作業計画の進捗管理を以下のように行います。
 - 突き止めた問題が再発しないようにする
 - 品質結果の向上に向けたモニタリングの実施

補助文書: [予防措置計画&フォローアップ](#)

4 作業計画のアニメ化および結果の共有

アフターセールスマネージャーとして以下を実施:

- ワークショップのスタッフ全員と5~10分かけて、毎朝日々の品質ブリーフィングを行う。
- 毎週、ワークショップ工場長、または品質管理担当者、サービスアドバイザーは、作業計画についてのミーティングを一回
 - 新作業計画フォロー分析のプレゼンテーション
 - 終了まで作業計画の進捗具合をフォローアップ。
- 毎月、予約担当者、サービスアドバイザー、品質管理担当者、ワークショップ工場長と、品質結果について意見を交わすミーティング。
- 3ヶ月毎、アフターセールススタッフと結果総合ミーティング。

補助文書: [手直しおよび返車ワークショップ追跡表](#)