

第 1 回 JIS Q 9100 不適合と是正処置となぜなぜ分析

1. 是正処置はすべての不適合にとる必要はあるか？

セミナーにおける説明で、“不適合 1 件 1 件について是正処置を必要とはしないし現実的ではない（すべて是正処置をとりたいという気概はわかりますが）”と説明すると、時々反論があります。無理もないことです。でも品質管理、信頼性管理では完全というのはないという前提で、重点指向をして目標を達成するという考え方であることを説明しています。納得されているか否かを別として、品質管理の QC 七つ道具の一つ、パレート図は、重点対策を行う現象又は原因をピックアップする手法です。是正処置をやらなくてよいといっているわけではありません。不適合 1 件 1 件について、是正処置をとることが困難又は効率的でないのであれば、不適合を集計し、束ねた管理をすればよいのです。それがパレート図です。

話は違いますが、抜取検査では、最初から不適合をある程度許容している検査手法です。完全さを求めておりません。

信頼性管理の手法である FMEA は、抽出したすべてのリスクを除去することは困難であり、効率的でないので“受容できるリスク”まで軽減する手法です。“故障は必ず起こり得る。起こり得る故障をどう少なくするか。故障が起こっても目的を達成するためにはどうするか。システムが致命的なダメージを避けるにはどうすればよいか”という手法です。その是正処置であるリスクの軽減策として、故障率の低い部品を採用する、冗長設計を行う、ディグレージングの運用等があるのです。

2. なぜなぜ分析

最近、“なぜなぜ分析”で不適合製品、クレームを低減したいという企業様へ出前セミナーを行ったのでなぜなぜ分析について、解説したいと思います。

(1) 原因調査・・・通常の原因分析

- ①技術的調査を通して、真の原因を特定して対策を行う。
- ②この調査では、固有技術面からの原因追究である。
- ③調査においては、専門技術面、3 現、5 ゲン（現場、現物、現実、原理、原則）、特性要因図、FTA(Fault Tree Analysis 故障の木解析)、4M(Man, Machine, Material, Method) 管理等の手法を駆使して、原因を特定して対策を行う。
真の原因の追究は、固有技術による原因追究と対策である。

(2) なぜなぜ分析・・・根本原因の追究

①原因調査は、固有技術的な原因調査を追究することであり、なぜなぜ分析は、それを防げなかった管理システム（経営）の欠陥、すなわち根本原因を追究する手法である。根本原因の追究は、管理技術面からの原因追究と対策である。

②「管理上のどこが不適切なのか？」を追究する分析であり、それによって、よりよき管理を実現するためである。したがって、「ミスをした」、「考え事をしていた」、「忙しかったから」等は「なぜ？」に対する回答ではない。また、固有技術的な原因そのものは、「なぜなぜ分析」によって明らかにするものではなく、その専門分野の方法によって調査することです。

③「なぜなぜ分析」とは、不適合、クレームの原因が判明したときに、その固有技術的な原因を除去して、不適合、クレームを解消させるだけで終わらせず、原因となった管理システム上の原因を追究し、根本原因を究明する手法である。

(3) 留意事項

すべてのクレーム、不適合に「なぜなぜ分析」をする必要はないのです。一方、重大クレーム、重大不適合に対しては必要です。しかし、これらの根本原因の対策には、経営に関する課題（風土の改革、人材育成、システムの強化等）が付きまといまます。経営者を納得させ、改革をする覚悟で取り組む必要があります。

文責：門間 清秀

もんま きよひで
著者：門間 清秀

JISQ9100 審査員コース講師

JISQ9100 航空宇宙産業経験審査員専門コース講師

元三菱重工業（株） 名古屋誘導推進システム研究所品質保証部長