

2014.5月

# 品質月報

*Monthly Quality Report*

# 5月号 INDEX

## 5月号 INDEX

PAGE 3 ……品質方針

PAGE 4 ……今月のトピックス

★ 今月のテーマは…  
韓国での事故「悪循環」

PAGE 5 ……今月の品質状況

市場不良率推移

PAGE 6 ……品質状況詳細

市場不良発生状況(工程別、客先別)

PAGE 7 ……品質状況詳細

クレーム発生状況(クレーム発生推移、客先別)

PAGE 8 ……活動報告

『品質改善活動のRe-Start』



# SANSHIN GROUP



## 品質方針

サンシングループは、商社・開発技術・要素技術 これら3つの機能のシナジー効果と品質マネジメントシステムの効率的な運用により、お客様のニーズを満たす製品開発と安定的な製品供給をおこない、電機業界および社会へ貢献して参ります。

1. 事業活動において、いかなる場合も品質マネジメントシステムを厳守し、お客様に信頼される品質の提供につとめて参ります。
2. 企業活動に係る法規制およびその他の要求事項に関して、コンプライアンスの遂行を通し品質の向上につとめて参ります。
3. 各々のグループ会社および事業部において、事業活動に応じた品質マネジメントシステムの継続的な改善につとめて参ります。
4. 品質マネジメントシステムは、定期的な内部監査・マネジメントレビューをおこない、実態に沿った具体的な改善をはかって参ります。
5. この方針は文書化し、当グループのステークホルダーに対して開示をおこない、当グループの諸活動に関わるすべての人々によって一步一步、着実に具現化して参ります。

平成18年7月1日  
サンシングループ  
代表 石井宏宗

石井宏宗



## 韓国での事故「悪循環」

### ■韓国船沈没事故

2014年4月16日午前8時58分頃、韓国仁川の仁川港から済州島へ向かっていた清海鎮海運(チョンヘジンかいいうん、청해진해운)所属大型旅客船「セウォル号」が全羅南道珍島郡の観梅島(クワンメド)沖海上で転覆し沈没した。

事故が発生したセウォル号は、修学旅行中の安山市の檀園高等学校2年生生徒325人引率教員14人の他一般客108人、乗務員29人の計476名が乗船し車両150台余りが積載されていた。大韓民国国立海洋調査院(韓国語版)によると、現場周辺は水深27m-50mで目立った暗礁はなく16日午前時点で視界は良好、波高約1mと航行の安全に影響するような自然条件はなかった。



### ■韓国地下鉄事故

2014年5月2日午後3時30分頃、ソウル市の地下鉄2号線の上往十里(サンワンシムニ)駅で列車の追突事故があり、消防当局によると乗客約240人がけがをした。けが人の大半は軽傷だが、3人が骨折するなどの重傷を負った。



ソウルの地下鉄で2日に起きた追突事故の直後、車内での待機を求め放送を無視して乗客が線路上に降りて、対向列車にひかれかねない危険な状況が生じていた。

待機を指示する放送に従った乗客の多くが犠牲になった旅客船セウォル号沈没事故の記憶が鮮明で、指示を信じずに危険な状態を招く悪循環が起きていた。

## 「信用」

韓国で2つの大きな事故が発生しました。

先に起こった沈没事故では、いろいろな原因が取り出されていますが、その1つの原因として、そもそも船長含む乗務員の「教育・訓練」を怠った結果で招いた事故ではなかったでしょうか。安全に関するマニュアルは、きっとあったはずで。

次に起こった地下鉄事故では、沈没事故での「信用」を失墜させたことにより乗務員がマニュアル通りに対処しようとしても乗客は、その指示に従いませんでした。マニュアル化と教育・訓練を実施していても「信用」が無ければ無意味になってしまう事例かと思えます。「信用」とは、それほど大切であり短期間で築けるものでなく普段からの継続的な努力が必要かと思えます。

我々が扱っている製品で「信用」を失墜させるのは、コスト、納期、品質が遵守出来ないと人間関係が悪化し信用を失っていくかと思えます。

その中で「Do it the first time」も大切ですが、「Do it the next time」も決して疎かに出来ません。初めから問題が起きないように事前検証(リスクアセスメント)も大切ですがどちらかという信用を失うケースとしては、「Do it the next time」をきちんと実行しないことの方が多いかも知れません。1度目の問題を如何に掘り下げて、次に起きないようにしていくことが「信用」の継続につながり、業務品質の向上につながっていくのではないかと思います。また、問題が起きたら関係者と正しい情報共有を即実施することが一番大切なのではないのでしょうか。

(QCP 萩原)

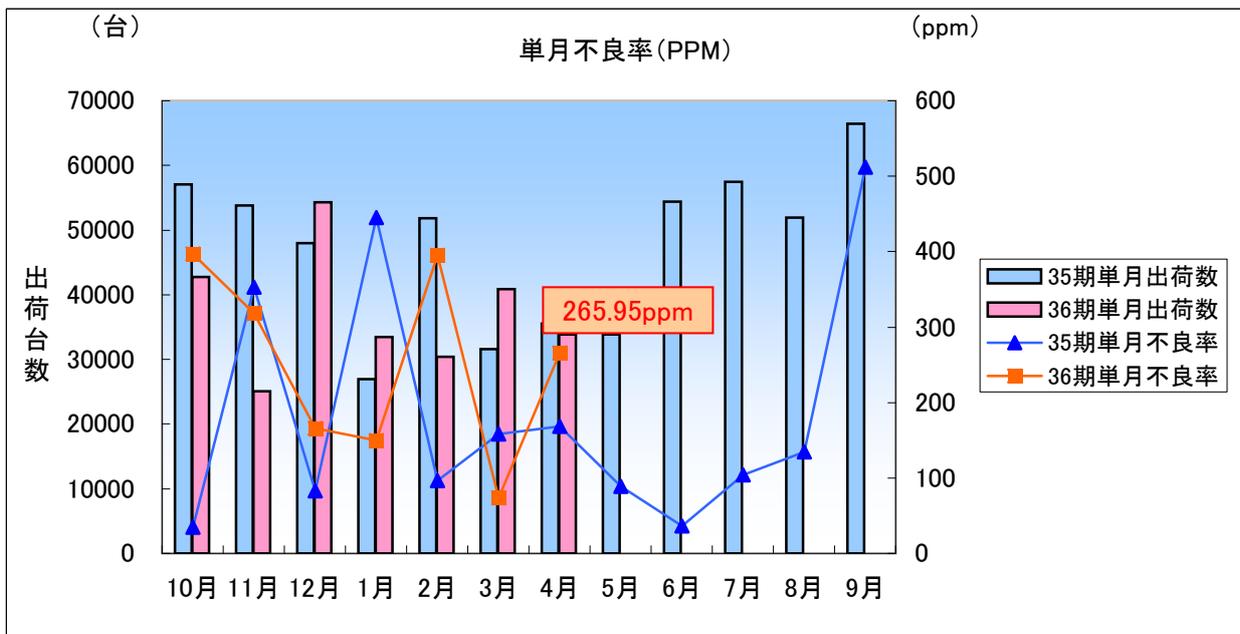
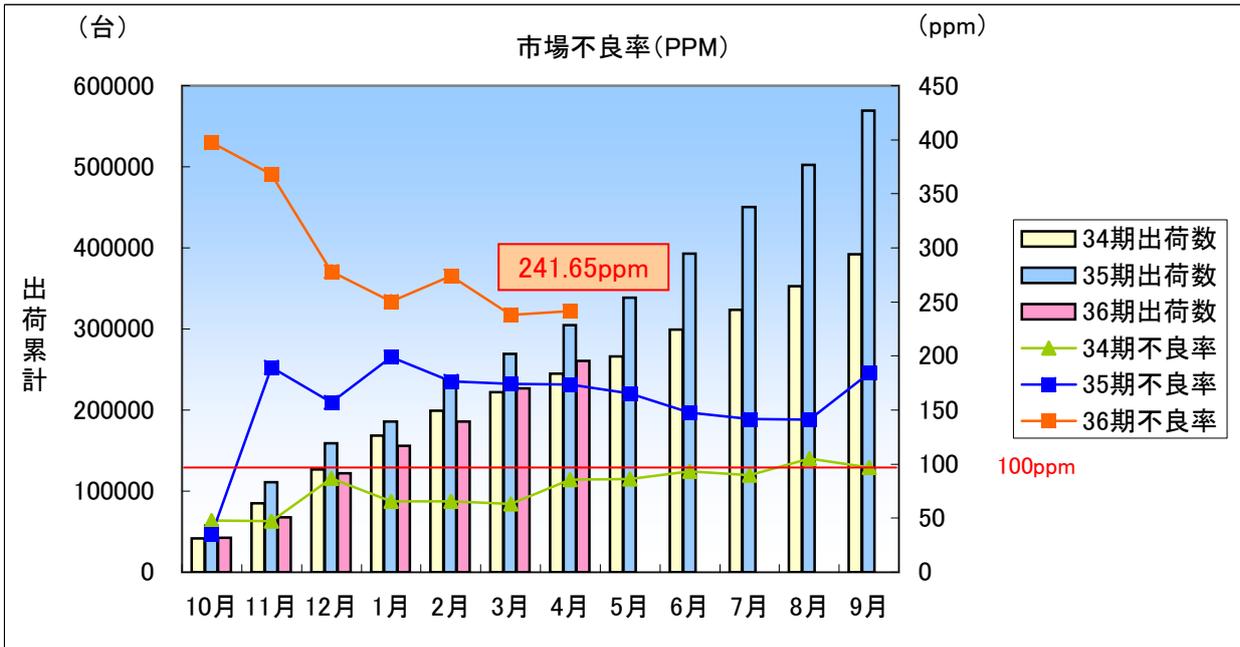
# 今月の品質状況

## 36期の旗印

納入不良率 目標.....100ppm

36期の4月終了時点の不良率は**241.65ppm**です。

真の不良率を知るため、MOSFETの不良数を削除して表示しています。  
 市場不良累計は 63件（その他 MOSFET 141件）  
 目標値も100ppmに変更しました。

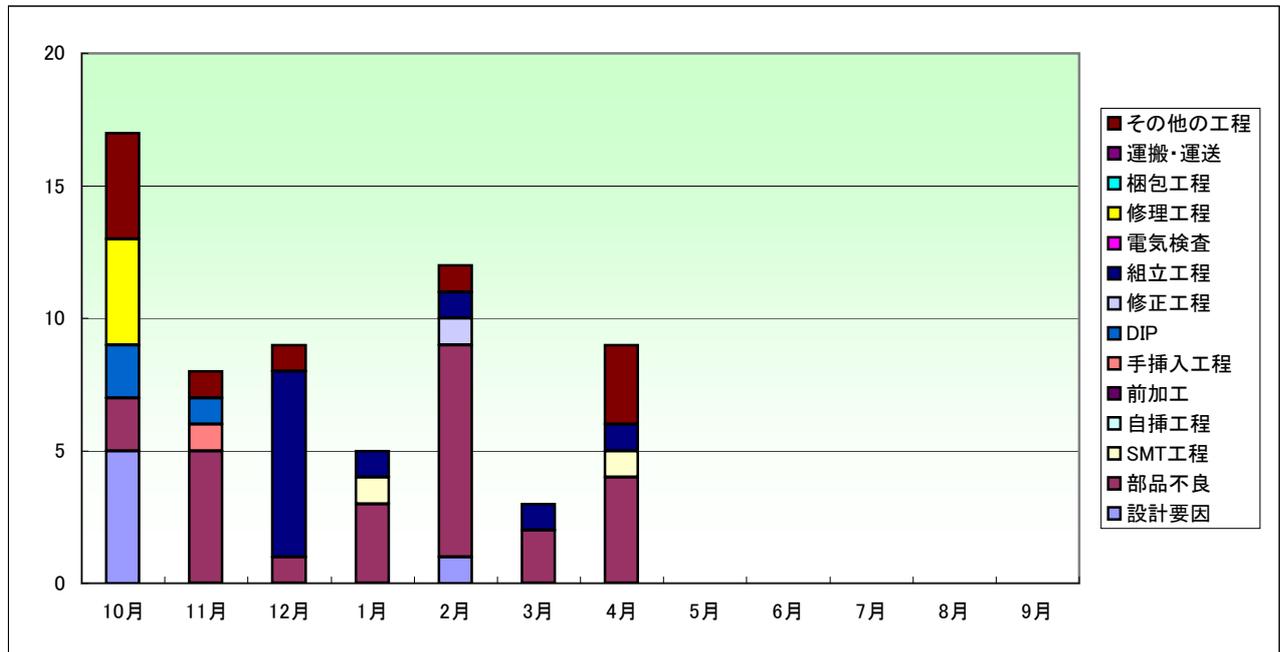


4月の単月不良発生率は9件発生で 265.95ppm です。  
 部品不良 4件、製造不良 2件、その他 3件  
 部品不良はMOSFET不良10件を除いています。

# 品質状況詳細

## 原因別、並びに工程別市場不良発生状況

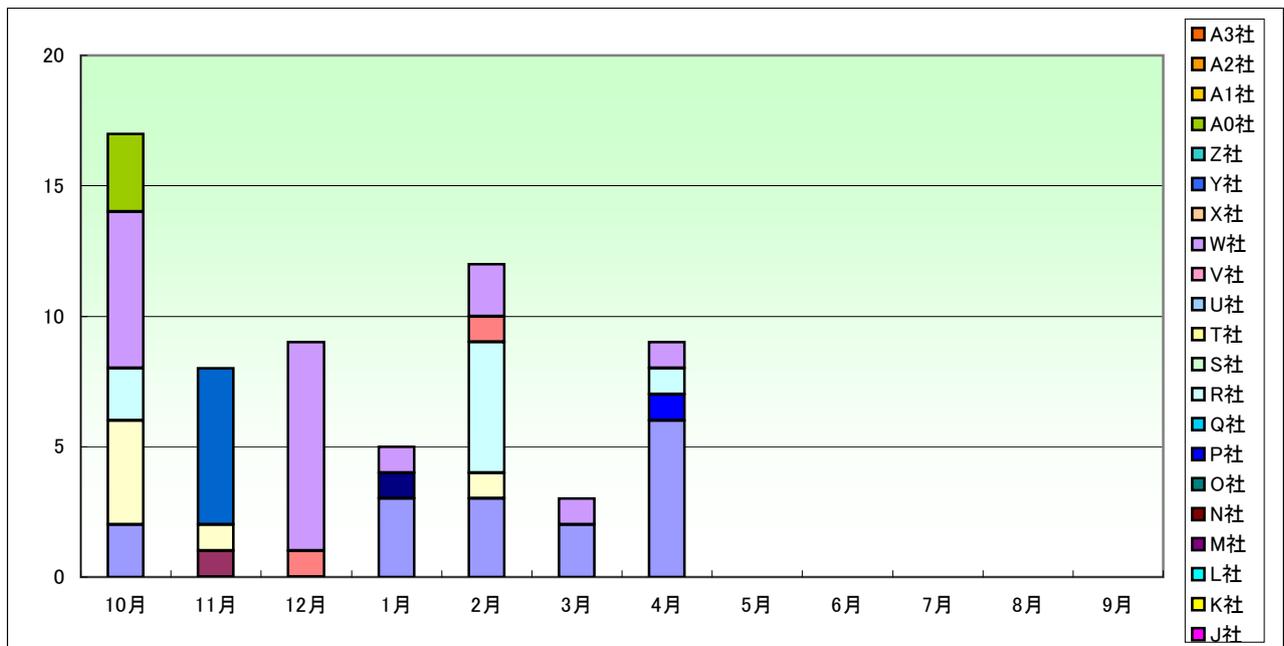
### 工程別不具合



#### 4月までの工程別不具合

部品不良 25件、組立工程 11件、不明 10件、設計要因 6件、修理工程 4件  
 部品不良、リワーク二次不良が目立ちます。

### 客先別不具合



#### 客先別累計不良発生率

W社	19件/5,854台 (3246ppm)	A0社	3件/1,000台 (3000ppm)
G社	6件/8,398台 (714ppm)	I社	1件/1,500台 (667ppm)
A社	16件/31,348台 (510ppm)	R社	1件/2,081台 (481ppm)

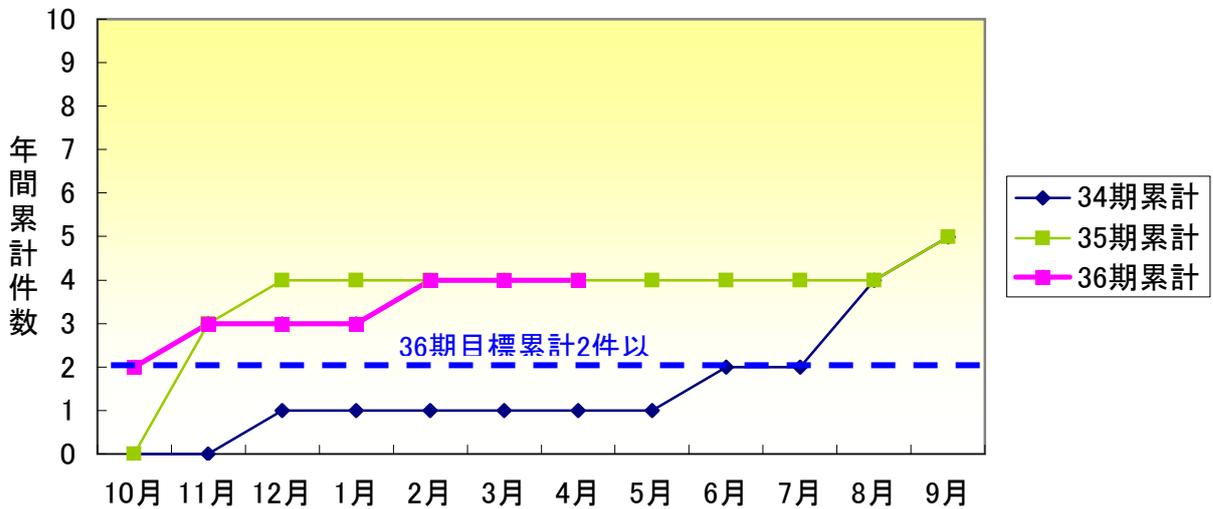
# 品質状況詳細

## クレーム発生状況

### クレーム発生推移

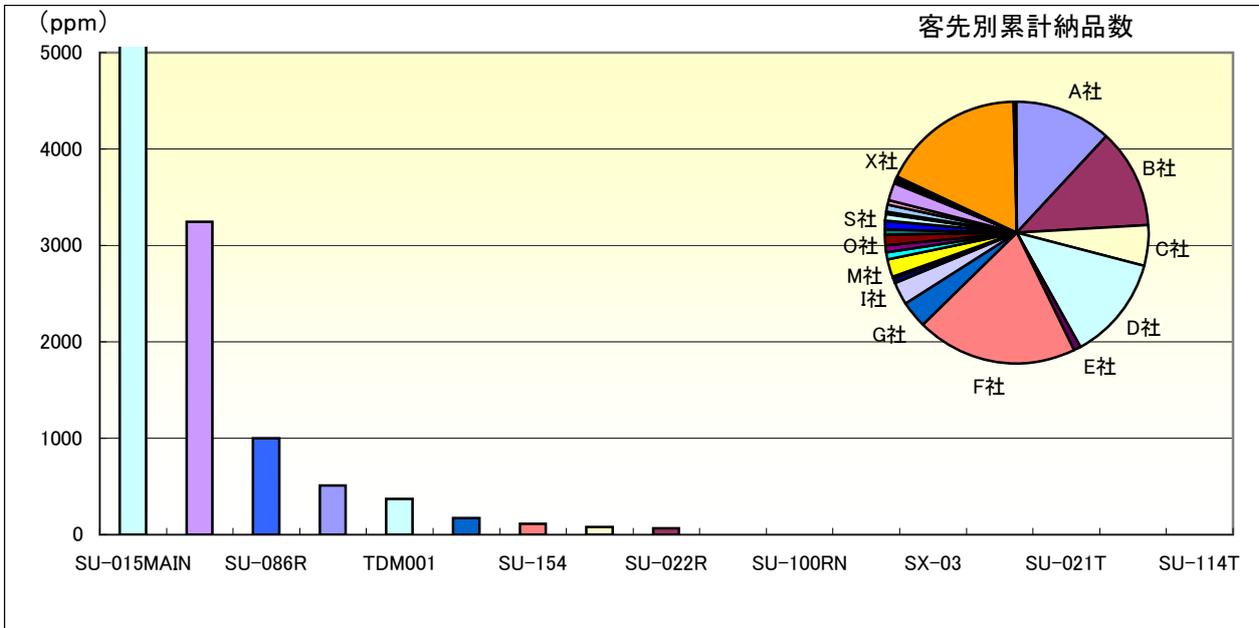
「クレーム」の定義: 当社製品がエンドユーザー様にて使用中に  
当社の責任による原因で不具合が発生し、見直し・改修の場合

対前年度クレーム件数推移(36期)



クレーム不良合計4件。  
4月クレーム不良は発生しませんでした。

### 機種別累計不良率



#### 機種別累計不良率(不良率ワースト5)

順位	機種	客先	不良数/納品数	単機種不良率
①	↑ SU-015MAIN	(R社)	1件/181台	5525ppm
②	↑ SU-082SE	(W社)	19件/5,854台	3246ppm
③	↑ SU-086R	(Y社)	1件/1,000台	1000ppm
④	↑ SU-139	(A社)	16件/31,348台	510ppm
⑤	→ TDM001A	(D社)	7件/18,930台	370ppm

## 「品質改善活動のRe-Start」

### ■後手から先手

2014.4月から北菱電興(株)さまと品質改善活動をRe-Startする。  
本来あるべき姿を考えた場合、改善のPDCAサイクルを廻す必要性があるからです。  
他のEMC先に関しては、北菱電興(株)さまとの改善活動をモデルケースにして、他のEMS先には横展開出来る内容は、展開していく。←このやり様の方が効率的である。

### <4月の実績>

①今起こっている問題点をプレスト。  
ここでのPointは、発言者の意見を否定しないことにある。  
頭から否定してしまうと発言者も後ろ向きな考えになり、結局、何を言っても出来ないと考えてしまい、これでは、いつまでたっても改善が進みません。

### ②分類Ⅰ

発言者の意見には、同類の問題点も出てきます。その意見を分類することにより次につなげやすくしていきます。

### ③分類Ⅱ

意見の整理・整頓 → その意見を実施するかしないかの振り分けです。  
ここでのPointは、立場が変わると意見も180° 変わることを認識し分類することです。  
例えば、営業的には効果がある内容でも設計的には、多大な工数を要し逆効果になる意見もあります。そうした場合は、全社で見た場合は、どうなるか？

### ④対策案の深堀り

何故何故を繰り返すことにより、真因が見えてきてます。

～4月はここまで～

## 【活動計画】

1	○	Design	Manual	部品表、実装作業書、検査仕様書について、見直しをお願いします。	規定、基準の見直し、そして、継続方法の立案と実行。	9月26日		
2	○	Design	Manual	検査仕様書における規格見直しをお願いします。	新機種からの規格見直しと設計変更管理基準の見直しと変更管理の継続方法立案と実行。	9月26日		
3	○	Design	Design	1608バットサイズ一部品毎にバットサイズがあり。	同じ(規定、基準の見直し)	9月26日		
4	○	Design	Design	部品間が隣接し過ぎているので、干渉する可能性がある。	同じ(規定、基準の見直し)	9月26日		
5	○	Design&SALES	Cost	北菱の自産部品を増やしたい。	コストと照らし合わせ実施していく。	9月26日		
6	○	Design&Logistics	Delivery	材料入荷が遅い。	新機種試作：試作リードイベント管理と通知量商品、????	9月26日		
8	○	Design	Manual	部品表で手袋と自蓋の併記をやめてほしい。例)1ロットで自蓋と手袋の電力量が異なるが、北菱電興。	同じ(規定、基準の見直し)	9月26日		
9	○	Design	Manual	SU-168生基板 DD236BとC番との併記は、やめてほしい。	新機種からの部品表の見直しと設計変更管理基準の見直しと変更管理の継続方法立案と実行。	9月26日		
10	○	Quality	Manual	サンシン電気からの「指示連絡書」においては、北菱電興への返信がない。	指示連絡書作成要領の見直しと継続管理方法の立案と実行。	4月30日		
11	○	Design	Manual	サンシン電気設計者によって、北菱電興への提示資料における書き方が違う。(一例)コーティング	規定、基準を見直し後、教育を実施。	9月26日		
12	○	Design&Logistics	Change Note	部品管理コードにおいては、サンシン電気から提示している部品表と北菱電興の管理コードが違う。	新機種からは、見直しした部品表を発行する。(北菱電興、関連、管理の意見を伺った部品表) → 北菱電興様と吉田さんとで整合性を図ってもらう。	7月25日		
17	○	Design	Control	「試作検針依頼書」をサンシン電気へフィードバックしても回答がない。(ここ半年間)	次回より実施する。	4月30日		
18	○	Design	Manual	部品表については、試作用と量産用と分けてほしい。	部品表は同一とするが、「試作用」は、部品表に明記する。	5月30日		
23	○	Design	Manual	部品種を減らしてほしい。(特にライティングモデル)	検討する	9月26日		
24	○	Design	Manual	捨て基板にマスキングをしてほしい。(設備チャック併用減)	同じ(規定、基準の見直し)	5月30日		

### ■余談

会議を進めるうえで大切なのは、進行役です。最近では、ファシリテーターと呼びます。ファシリテーターは、その会議目的を明確に持ち、会議参加者の意見を引き出すことに注力し、その会議目的達成の引率をしていきます。  
そこで、一番大切なことは、相手の意見を「聞く」でなく「聴く」ことです。更に「訊く」が出来れば、とても素晴らしいです。