

## 鈴鹿ものづくり元気の発信源



ものづくり

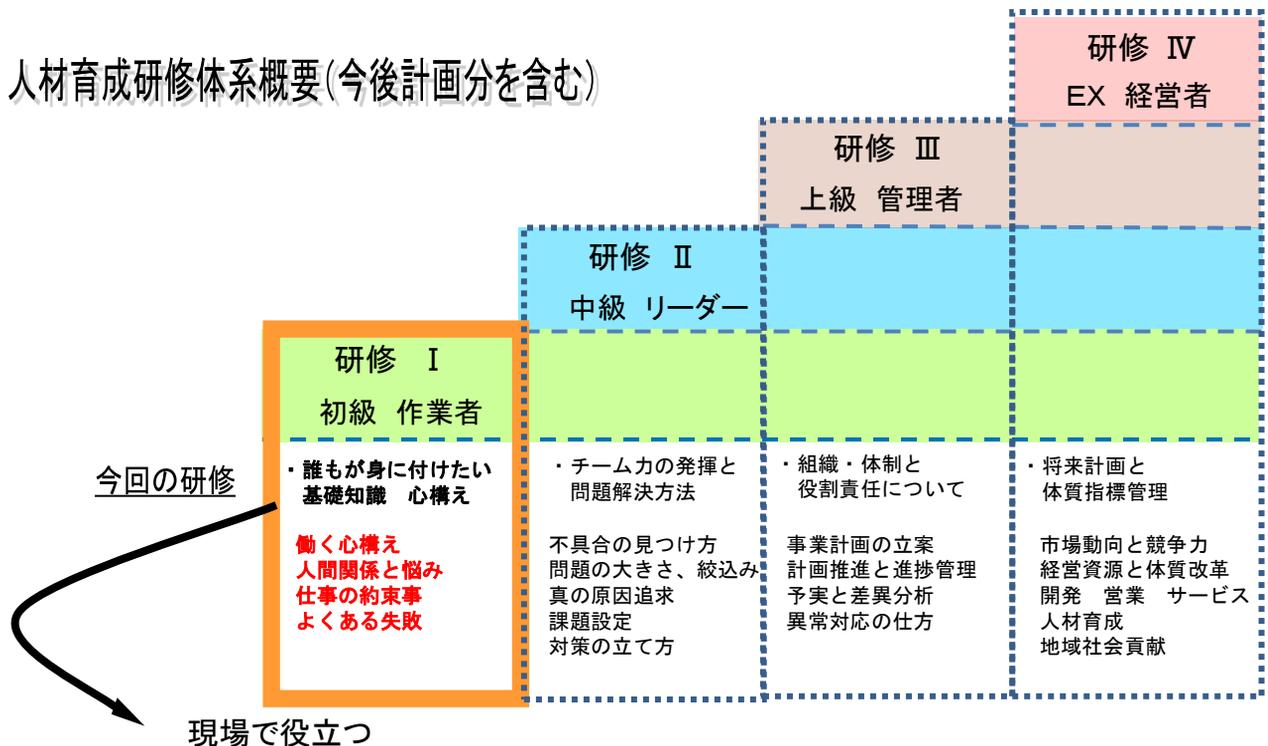
### 人材成長のステップを地元の先輩がお手伝いします

「企業は人なり！」当室では、ものづくり人材の育成支援に積極的に取り組んでおります。一般社員⇨リーダー⇨部門長⇨経営者、それぞれ要求されるものは異なります。

企業の成長は、このステップに属するすべての人の成長と連動しており、どれか一つでも欠けていたら上手く成長できません。そこで当室では、ステップに合わせた人材育成プログラムを用意するため、平成20年度に「リーダー研修」を開始、平成22年度には「人材育成初級編ベーシックコース」を開始いたします。

今後、さらに充実を図って参りますので、ぜひご活用ください。

人材育成研修体系概要(今後計画分を含む)



### ものづくりの基礎・心得 4月5日から研修生募集

働くことの意義 職場の人間関係 仕事を確実にやるには 等について、ものづくりの経験を経た先輩が次世代の方々に伝えます。

対 象 : 全5回の講座に同一の者を参加させることのできる市内企業  
 開催日時 : 5月22日(土)~7月17日(土) 隔週土曜日 8:30~12:30  
 詳 細 : 広報すずか4月5日号をご覧ください

## ◇ 活動事例紹介

テーマ：自主的に解決できる現場力アップ

背景：ISO9001が現場にうまく展開しないので、何かよい方法がないか

目標：小集団グループ活動の現場定着化

内容：

1)現状分析・・・計画を個々で理解し活動がバラバラ

2)具体的テーマ（目標）

- ①現場の要件を設計に反映・・・品質トラブル1/2に削減
- ②モデルチェンジ時の現物評価会実施
- ③中間仕掛在庫の見える化・・・リードタイム1/2に短縮
- ④カード化で入在庫リアルタイム化・・・帳残と実残の一致

年度 平成21年

企業 (株)野島エンジニアリング

支援 門平 アドバイザー



**活動ポイント：**小集団活動として、3人を単位にテーマ毎にグループを編成し、自己完結する仕組みを作り活動をスタートさせた（1回/2W確認会を社長・アドバイザー・工場長を入れ開催）

**社長のコメント：**私共の職場の目線に合ったグループ活動の指導をいただき、社員の意見が施策に反映されることでみんなの目がイキイキとし、職場が明るくなり全体として風通しが良くなりました。

## ◇ 用語解説 クレームとリコール

クレーム(Claim)とは、本来「要求する」という意味の英語ですが、日本の製造業では、「苦情」や「取引上の違約に伴う賠償請求」といった意味で使われています。一方、リコール(Recall)は、英語でも日本語でも複数の意味を持つ言葉ですが、製造業ではどちらも「不良製品の回収」という意味で扱われています。このクレームとリコールは、共通点があります。それは、どちらも企業の将来に関わる問題に発展する、可能性がある。

クレームを訴える人もリコールの対象者も、自社の製品を購入した**お客様**です。このお客様をリピーターにするのかは、あなたの対応次第です。

生産活動は全社を上げお客様優先の考えで品質問題に真摯に取り組むことは無論ですが、それでもエラーは出ないという保証はありません。

問題はその時の対応です。早く事実を認め、隠さないでオープンに伝える事が大切です。流出した対象を特定しお客様への対応スピードがポイントに成ります。

くさい物にフタをしない  
事実を隠さない



お客様本位で取り組み  
スピードをもって対応

**信頼を得る**

## ◇ おしらせ

鈴鹿市企業立地マッチングシステム **3/31から運用開始**

市内に立地を希望し、土地及び建物の情報を求めている企業と、土地や建物の情報を持っている宅地建物取引業者等との連携が図れるシステムが運用を開始しましたのでご利用ください。

[鈴鹿市ホームページ](#) > [行政ガイド](#) > [事業所向け案内](#) >

[支援制度](#) > [鈴鹿市企業立地マッチング事業](#)

お問い合わせは 産業政策課 TEL 382-9045 FAX 382-0304

【発行】

鈴鹿市 産業振興部

産業政策課 ものづくり動く支援室

〒513-8701

鈴鹿市神戸一丁目18番18号(別館第三)

TEL 059-382-7011 FAX 059-384-0868

E-mail: sangyoseisaku@city.suzuka.lg.jp