

慶應義塾大学ビジネス・スクール

リコーエレメックス株式会社 恵那事業所

5

「現在、私が働いている職場では、クォーツ腕時計のムーブメントに組み込まれる微小歯車部品を生産しており、その中で私は機械加工を担当しています。私達の職場では、このムーブメントの生産において、継続的に改善活動をしてきたにもかかわらず、なかなか解決しきれずに困っていた品質不良問題がありました。第2小鉄車と呼ばれる部品の歯欠け不良（歯の先端に何らかの力が加わり歯が折れる現象）を中心とした品質不良は、一旦解決したかと思うと、再度問題が発生し、決定的な不良原因の特定が困難な慢性不具合となっていました。これまでに実施してきた個々の改善は、決して間違っていなかったと思いますが、決定的な不良原因を深く追求するまでには至っていなかったのです。」（恵那事業所精機事業部時計グループ部品加工課係長、青木良三氏）。

10

15

以下は、約2年間にわたる第2小鉄車の歯欠け不良を中心とした慢性不具合に対する同社の問題解決過程である。

20

会社概要

リコーエレメックス株式会社は、1938年の創業以来、精密加工技術をベースとして、多岐にわたる製品の開発・商品化に取り組んできた。現在では、リコーグループの一員として、幅広い事業展開を行っている。取り組んでいる事業領域には、PPC周辺機器やジェルジェットプリンター・ジアゾ式複写機などの製造を行う情報機器事業、水道メーターやガスメーターを製造する計量器事業、防衛関連部品を製造する特機事業、切粉圧縮機や汎用型卓上ロボットなどの産業機

25

本ケースは、標記企業の全面的な協力を得て、慶應義塾大学大学院経営管理研究科の坂爪裕助教授が作成した。本ケースはクラス討議の資料として用いるためのもので、経営管理の良否あるいは関係者の判断の適否を示唆するものではない。作成に当たっては、青木良三「可視化の追求で停滞していた品質問題を解決」IEレビュー、Vol. 46 No. 3、2005. 8を参考にしている。

本ケースは慶應義塾大学ビジネス・スクールが出版するものであり、複製等についての問い合わせ先は慶應義塾大学ビジネス・スクール（〒223-8523 神奈川県横浜市港北区日吉本町2丁目1番1号、電話045-564-2444、e-mail:case@kbs.keio.ac.jp）。また、注文は<http://www.kbs.keio.ac.jp/>へ。慶應義塾大学ビジネス・スクールの許可を得ずに、いかなる部分の複製、検索システムへの取り込み、スプレッドシートでの利用、またいかなる方法（電子的、機械的、写真複写、録音・録画、その他種類を問わない）による伝送も、これを禁ずる。

30

Copyright© 坂爪裕（2005年作成）