

## 品質管理、危機管理の基本

食品工場の品質管理部門は、お客様クレーム対策だけを考えがちですが、30年後も企業を存続させるためには、天災、労災、食品事故、クレーム対応、悪意を持った投稿などのあらゆる危機に対して備える必要があります。

「品質管理」とは何か、品質管理が本質的に目指す物は何か、みなさんは、答えを語れますか。

海外企業で、ロスプリベンション(Loss Prevention)部門で学んだ、私が、品質管理、危機管理について、具体的に何を準備すべきかを具体的に解説します。

事前に改善したいテーマを提示いただければ、改善方法について、具体的に指導します。

食品安全教育研究所

代表 河岸宏和

### ●「品質管理」とは何か

- ・ 品質管理による経営が重要 トップマネジメントとは何か
- ・ 全社的品質管理
- ・ KKD(感と経験と度胸)よりも品質管理 → 5S
- ・ 責任者のありかた → 方針が重要
- ・ 方針管理とは
- ・ 品質とは何か
- ・ 品質不良をなくする考え方 → PDCA
- ・ 改善活動の進め方
- ・ 標準化が必要 → 互換性 ISO の考え方
- ・ 従業員教育の重要性 → 階層別教育
- ・ 声を上げること → コールセンター
- ・ 第三者の監査の重要性

### ●危機管理の基本

- ・ ミス、失敗の図書館
- ・ 30年後に存在することを考えているか
- ・ お客様に商品を届け続ける事が出来るか

### ●危機管理センターという考え方

- ・ 設備
- ・ 通信設備
- ・ 電気設備
- ・ 個人情報管理
- ・ 水道、トイレ設備
- ・ 備えておくべき備品、消耗品

- 郵便、宅配便の管理について
- パソコンにデータ管理について
- 金券、現金の管理について
- 天災発生時の具体的対応
- 火災発生時の具体的対応
- 危機管理センターの日常
- 個人衛生管理について
  - ・通勤時
  - ・入場時
  - ・トイレ
  - ・更衣室
  - ・休憩時
- 地域社会に対する考え方
- 動物愛護に関する考え方
- 悪意を持ったクレーム対応に関する考え方
  - ・SNS 対応について

## ●連絡先

●ホームページ [工場長の仕事 TOP へ](#)

●Twitter <http://twitter.com/ja8mrj>

●facebook <http://www.facebook.com/ja8mrj>

以上