

# 「ありがとう」の一言がきめ手！ 軌道に乗ったヒヤリ・ハット活動

—現場の抵抗感をなくし、原因に迫るコミュニケーションのしかけと意識づけ

株式会社デンソーの事例

事例

## ポストイットを用いたヒヤリ・ハット活動 パネルと職制・リーダーの「ありがとう」



### Communication Point

ポストイットを使って簡易な方法で問題点をオモテ化し、  
情報を共有する工夫

作業者の自責事項を打ち上げることに対する  
“ためらい”をなくす「ありがとう」返礼活動



## テーマの背景

## Background

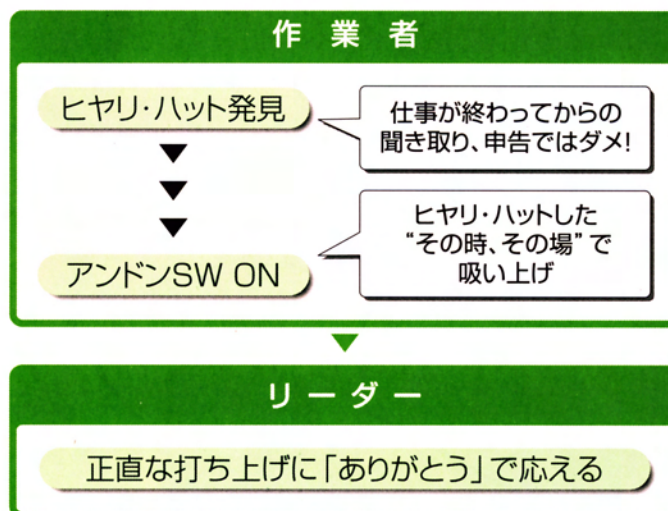
### 日常発生する事象を確実に吸い上げ、その原因を早急に解明

デンスーでは、数年前から「チャレンジ納入クレーム0」活動として、「変えようやり方、変わろう自分、果たそう役割」をスローガンに全社品質改善活動をスタートさせました。

とりわけ活動の焦点を納入不良の真因や潜在的要因となっている「組立工程のヒヤリ・ハット事象」に置き、日常発生する事象を確実に吸い上げて、その原因をタイムリーに突き止めて問題をつぶせば、必然的に不良がなくなるという

信念と独自の仕掛けや仕組みで、職制やラインリーダーが作業者と一体となってモデルラインを構築し、続いて全職場に展開するという順で取組んできました。

### ヒヤリ・ハット吸い上げ活動



## 目的

## Purpose

### 納入不良根絶に向け、「ヒヤリ・ハット」を減らす

ためらわずに  
スイッチ



納入不良根絶に向けて、その真因や潜在的要因となる「ヒヤリ・ハット」を減らすために、以下の4つをポイントとして取り組みました。

- ①まず「日常現場で発生する事象や作業者が発見する事象」をすべて打ち上げてもらう工夫をする
- ②打ち上げられた問題点について、職制やスタッフが直ちに駆けつけて現地現物で確認し、改善アクションをとる
- ③問題点の改善状況などを、現場の誰もがいつでも確認できる道具立てをする
- ④活動の効果や成果を職制やスタッフが現場と一体となって定期的に検証する



即異常を知らせるandon。異常な現象のキーワードを即座に記述するポストイット。



「ヒヤリ・ハット」をすべて打ち上げてもらうために、作業者の負担軽減と前向きな気持ちになってもらう2つの工夫をしました。

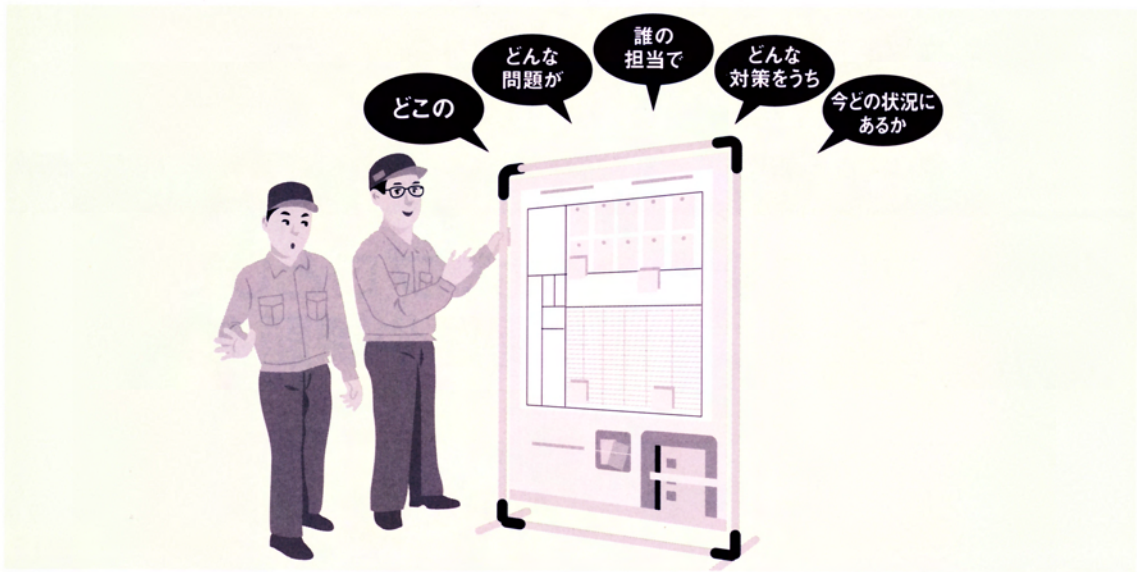
一つ目には、andonとポストイットです。何かおかしいと感じたら、まず手元のandonで知らせるとラインリーダーが急行してくるようになっており、場を離れたり自分で悩んだりすることがなくなりました。また、異常な現象のキーワードを即座にポストイットに書いて後述の掲示進捗管理板にあてこむだけですみ、従来のように後で正式な書面を悩みながら書く必要もなくなりました。

二つ目は、職制やラインリーダーの打ち上げ情報に対する心を込めた「ありがとう」の返礼行動です。従来作業者は、ともすれば他責は打ち上げるものの、自責現象や事象はなかなか言い出せない傾向にありましたが、仮に作業者自身のミスであっても何らかの理由や事情があるはずで、今回の取組みは、そういった真因や遠因にも目を向け、一緒に改善することを現場作業者に話し、理解してもらったことも功を奏していますが、何よりも心を込めた「ありがとう」の返礼が作業者をその気にさせています。

職制のみならず、現場の誰もがいつでも確認できる道具立てとして、ポストイットを使った「ヒヤリ・ハット」掲示進捗管理板を各ラインの通路側に設置し、しかも品質、設備、安全、環境など分野ごとに層別して、「どこの」「どんな問題が」「誰の担当で」「どんな対策をうち」「今どの状況にあるか」が、誰でもわかるようになっており、現場と職制や機能部署との暗黙の相互信頼に繋がっています。







## 成果

## Result

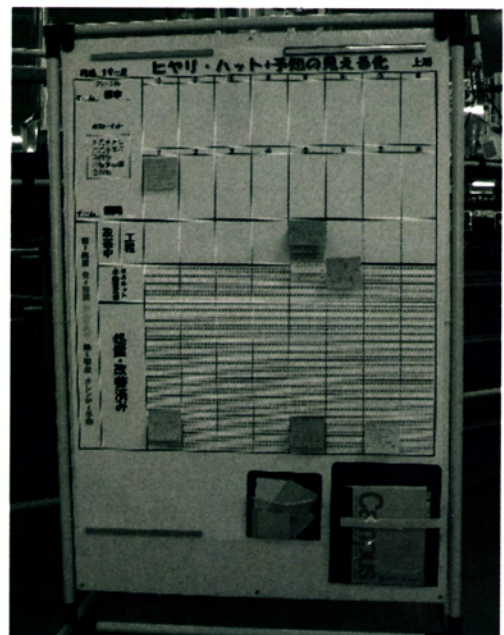
### 組み付け不良「0」、組み付け要因の納入不良「0」を達成

このような現場と職制の双方向のコミュニケーション活動と信頼で全員一丸となった結果、組み付け不良「0」、組み付け要因の納入不良「0」を達成しました。

数字の結果だけでなく、当初掲げたスローガンにもある「変えようやり方、変わろう自分」が現場で定着してきました。現場の作業一人ひとりが不良「0」達成のために自らを主役と考え、問題点の打ち上げと対策に参画するようになりました。ポストイットやアンドンなどの打ち上げやすくする道具立てだけでなく、職制やリーダーが顔を合わせて「ありがとう」と一言いうことにより後ろめたさやためらいを取り払い、真因に迫ろうとする会社の考えが伝わった結果だと思えます。

今後もこの活動を更に進化させ飽くなき挑戦を続けていきます。

### ヒヤリ・ハットボード



## Profile

### 株式会社デンソー

創 立	昭和24年12月
資 本 金	1,874億円
事 業 内 容	自動車部品製造
従 業 員 数	33,621名(単独:平成18年3月末現在)
事例の職場	高棚製作所