

受講者の声

平成24年度品質向上講習会受講者アンケートより（一部抜粋）

■ I. 講義「プレハブ住宅の品質管理」

- ・生産ラインに携わっている者として、バラつきの少ない品質確保をしなければいけないと改めて思いました。
- ・日々の業務においての品質管理の考え方を新ためて教育を受け、再認識し良い物をお客様へ提供する事へ意欲が出た。
- ・プレハブ住宅がそれ以外の住宅に対して「品質を訴求するべき」という考え方を非常に分かり易く説明して頂いた。
- ・プレハブ住宅の現状及び役割について、勉強になった。更に将来に向けて責任の重さを感じた。今後もお客様第一の品質を確保し、社会的責任を果たして行きたい。
- ・プレハブ住宅の強みや、更にお客様にアピールすべきことなど、これから目指す方向が、良く分かりました。
- ・新QC7つ道具について自分なりに勉強して実作業に使ってみようと思いました。
- ・近年のプレハブ住宅メーカーのおかれた位置づけが具体的な説明とテキストにより、良く理解出来ました。
- ・お客様に対しての邸別品質管理、社会、会社にとっての4Mの品質管理をどのように改善していくか理解出来ました。3現主義に基づいての改善行動意識が役立ちました。
- ・日常業務の中でつい忘れてしまいがちな、お客様目線での品質管理・品質向上の重要性を改めて痛感しました。CSなくしてシェア向上はないと思いますので、一層努力したいと思いません。
- ・勘や経験に頼りがちでしたので、「解析」ということを、もっと取り組まなければと感じました。
- ・工業化住宅の強みをまだまだお客様にアピール出来ていない。アフターの立場からより多くの人に伝えたいと感じました。また、改善や提案といった視点で良いものを提供する為の努力は続けていかななくてはと再認識しました。
- ・品質改善の手法として、客観的なデータが重要である事。現場側の立場では、経験に偏重しがちだが、何故データの収集が必要なのか、論理的な説明で納得出来た。
- ・今後のプレハブ住宅メーカーの生き残りには、品質の維持。様々なメーカーがある中、より高品質を評価して頂き、顧客拡大に貢献出来るようにしたいと思いました。
- ・勘や経験だけに頼るのではなく事実としてデータを解析し、責任追及ではなく原因究明し関連部署にフィードバックと定着を行う。
- ・組織が大きくなる程、各部署相互間の連携が会社全体の品質を左右してしまう。全体を見届け改善していくという業務は重要と再認識した。

・プレハブ業界のシェアが15%である事から、一般との差別化をしっかりと行う事で、今後の事業の伸びしろが多大である事に気づきました。

・図を使ったプレゼンで大変理解しやすかった。問題を「見える化」という考えが新鮮だった。

■ II. 事例研究

【生産部門】

・実技演習においては、自社内だけでは似かよった改善方法になりがちな所を、独自の発想を持った他社の方の考え方もあって、役に立ったと思いました。また、簡単な作業内容であったにもかかわらず、それでも品質を追求しようと思うと、何度もトライしなければ良いものが作り込めないことを改めて実感できました。

・ビードカット作業改善において、改善前のエラーモードの分析は十分に出来ていましたが、改善提案が不十分であったと思いました。軸組、ユニット等工法による考え方の違いなど勉強になる事も多く、有意義な講習でした。今回学んだ事を工場内へ周知教育し、レベルアップを図りたいと思います。

・実際の事例で管理図、ヒストグラムを作成する事でより深く理解出来た。・作業改善討議は他の人の意見・考え方を知ることが出来て良かった。

・短時間であったが、QCサークル活動を体験できた。他社の方との交流により自信が持てるどころ、反省すべき点が何となくだが見えてきた。他社の改善事例を聞く事により、自分の職場へ水平展開出来る所は水平展開していきたい。今回は講習会で得たものを職場に戻って、どう伝えていくか？自分の中で新たな課題となった。(良い意味で…)

・演習について、非常に内容を工夫して頂いて、楽しく勉強させて頂きました。演習形態であったことが良かったと思います。

・演習を通して、ツールの重要性と必要性が理解でき、自職場で展開して行きたいと思います。また、グループで知恵を出し合い作業方法を改善できたことについて大変良かったと思います。他社の方々との意見交換ができ、お互いが抱えている問題点、工夫している点等の情報共有が図れたことは、今後の活動に活かしたいと思います。

【邸別設計部門】

・他メーカーとのディスカッションは有意義でした。エネルギーダイエットについて、広域に考えることが出来た。プランニングに関しては気づきが多く勉強することが出来た。

・新しい設備、手法がもっと紹介してもらえると良かった。・エネルギーダイエットという感覚で、プランはつくっていなかったのも、新しいアプローチを感じる事が出来た。

・設計の最前線で仕事をされている他メーカーの方々と同じ時間を共有出来、様々な知識を皆さんがお持ちである事を再認識出来ました。特にプランニングにおいては自分の力の無さを実感しました。他メーカーのプランにおいては、感嘆させられるプランニングを短時間で完成される方ばかりで、刺激を受けました。

・誰もが当たり前で思い付く部分の確認が出来た事、ちょっとした違う側面から見た考えもあることがわかり、参考になりました。

・エネルギーダイエツトについての各社の取り組みと世間の関心の高さが分かった。今後のプラン作成においては、重要な要素になると思いました。

・各メーカー様のご担当者様との交流が非常に刺激になりました。

・「設計技法」「生活習慣」「設備機器」別にカテゴリーを分けて、考えることで、お客様の要望・思考に合ったバランスの良い提案ができる。スマートハウス≡設備・見える化の域から「パッシブ、アクティブ」両面で考えることが重要。外部環境の利用により工夫の幅が広げられる。可変性を持たせる間取り、高齢者対応を見据えた提案をすることで、建物を永く使うという(ストック型住)エコにつながる。パッシブな設計思考のアイデアがあって、+αとして設備がある。自然を生かすプランニング手法について、気づきを多く得られた。

・スマートハウスについて、他社がどのように考えているのか、感じているのかが、分りました。プラン作成はもう少し時間が欲しかったです。

【施工部門】

・各社で取り組んでいる事をお互い話をする事で、参考になる事も多くありました。また、現在のお客様の要望の高さや近隣対策など、同じ様な事で皆様が対応されているので、情報交換も出来て良かったと思います。

・他メーカーの人達と話をすることが出来たのが最も良かった。どこも日頃から考えている問題は似ている事が多く、自分が出来ている事、出来ていない事について、普段とは違う考え方をすることが出来た。

・他の会社の方の内情をお伺いすることが出来ましたが、自分の会社とほぼ似たような苦しみを抱えており、技術マンとしての共有化が出来ました。今回のテーマは、最適化した工程管理でした。他社様と業者間の応援体制など構築出来ればより良いかなと思います。

・他メーカーの方々とディスカッションすることで、それぞれ抱えている悩みを知り、考え方を分かち合い、今後のプレハブメーカーとしての方向性がイメージ出来ました。

・最適工期というテーマの中で各社とディスカッションしましたが、平準化や職人の不足等同じ問題を抱えている事も多く、とても参考になりました。他メーカーの同職種の方と情報を共有出来、勉強になりました。

・工事(現場)管理のあるべき形はみな同じでも、プロセスが他メーカーの方の話聞いて、かなり違いを感じた。当社の良い所、他社の良い所が良く解かり充実出来ました。他社の良い所を取込んで行きたいと思う。

・今後、大きなウェイトをしめるであろう HEMS について、各社の取り組みが良く分かって勉強になりました。

【アフターサービス部門】

・各社が取り組んでいる地道な活動は、どれもシンプルですが徹底度とか拘り度で、その成果は変化すると感じました。

- ・各社さんの具体的な取組みを聞けて、大変参考になりました。社内での一定のベクトルの内での話ではなく、違った視点や考え方は今後の参考にしたいと思いました。
- ・他のメーカーさんの話を伺い自社との違い、考え方や方向性が同じであることなど色々な点で共感出来ました。体制などの違いはあれども、お客様に向かう姿勢には学ぶ事も多かったと思います。以前に同じ部門で参加させて頂いた時に比べ、各社とも CS に対する関心や重要性についてお客様中心の考え方に変化してきたなと感じました。
- ・各社の担当の方と話す事が出来たが全く同じ悩み、同じ課題を持っている事が分かった。事例発表もとても内容が濃く何より発表されている方々が自信に満ち溢れ、前向きな思考(志向)である事に感銘を受けた。
- ・普段知らない他メーカーの CS への取組みを聞けて大変参考になりました。まだまだ改善できる点があり効率良く、CS 向上へつなげるとも良いヒントを頂きました。部場へ戻り、他メンバーへ伝え CS 向上にはげみます。
- ・お客様に対してのスピード対応は共通している。満足を得る為には何をすべきか、CS について各社、人の育成をし知識・技術の向上をする事が大事である。
- ・三者様に共通したお客様第一主義、満足度 UP とお客様を中心とした CS 活動に変化している所を特に感じました。企業の利益はまずお客様の満足から、次の紹介物件へとつないで行くようになってきている所、住宅メーカー全般に強く感じました。
- ・他社の考え、意見を聞ける機会はめったにないので、本当にいい時間でした。アフターサービスに取り組んでいる方達は「お客様の為に」と同じ方向に向いているのが分かりました。
- ・他のハウスメーカーの AS 担当者との情報交換する事ができ、他社の仕事の取組み方、CS の考え等、今まで気付かなかった事も多く、とても勉強になりました。また同じ様な悩みも多く、共通点が多いと思いました。他社の事例報告を、社内でも取り入れられる様に努力していきたいと思いました。

【リフォーム部門】

- ・他社の体制、業務のやり方が多種あり、とても参考になりました。どの社も同じような部分での悩みがあるのが興味深かった。(アフターサービス部門とリフォーム部門の関係)本日大変参考になる話が多かったので、普段忙しさを忘れがちな「連帯」を意識して行きたいと思います。
- ・同じリフォームの仕事において会社によって異なる点、類似している点を聞く事が出来た。新築部場、AS 部門との連携について課題を各メーカーさんとも感じていた。情報(新築・リフォーム・点検)の管理と接渉前の把握が、お客様の安心と受注につながるという認識を持った。
- ・アフターとリフォームとの連携により、お客様目線に立った対応が出来、信頼関係から売上拡大に結びつく。各社同じ問題点を持っている事を感じました。
- ・今回この講習会に参加する事により、他部門メーカーの意見を聞く事が出来まして、情報の共有化が出来良かったです。今後、どうオーナー様にアフターフォローし又、社内でもどう変化させていくべきかを学びました。
- ・自社の事しか考えた事がなく、多くの他社の組織、システムを聞く事が出来、大変参考にな

った。自社の立ち位置を認識する事が出来ました。

- ・普段感じている疑問やテーマについて、他社の方々も同様に思っていること。共感できる内容が多く働く仲間として大変参考になりました。リフォーム営業としてのあり方を自分自身、再確認させていただきました。

- ・自社独自の仕組みを良くご活用されていると思いました。特に、不動産部門との連携は、自分の社でもより強くする必要を感じました。一方、グループ他業種との連携は…。一朝一夕には難しいと感じています。