

客先クレーム対応 業務フロー標準化

— 業務フロー図とボトルネック指摘：初動受付から是正報告・水平展開まで —

架空事例で作成したサンプルです

営業窓口

品質保証

設計

製造現場

待ち①

待ち②

待ち③

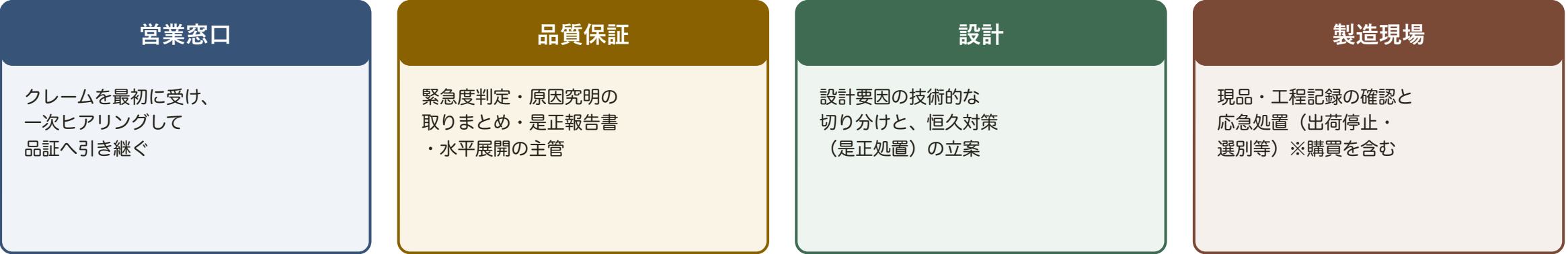
4部門をまたぐ流れの中で、どこで止まるかを可視化する

業務改善舎

登場する企業名・部門名・様式番号はすべて架空です。実在する企業・実績を示すものではありません。

登場する4部門と、この資料の読み方

遅れは「対応の遅さ」ではなく、部門間の継ぎ目で生まれる



急所

本資料は手順そのものより、引き継ぎの継ぎ目（待ちが生まれる場所）に重点を置く。次ページのフロー図では、止まりやすい引き継ぎを赤い矢印「待ち①～④」で示す。

業務フロー図（現状の流れ）

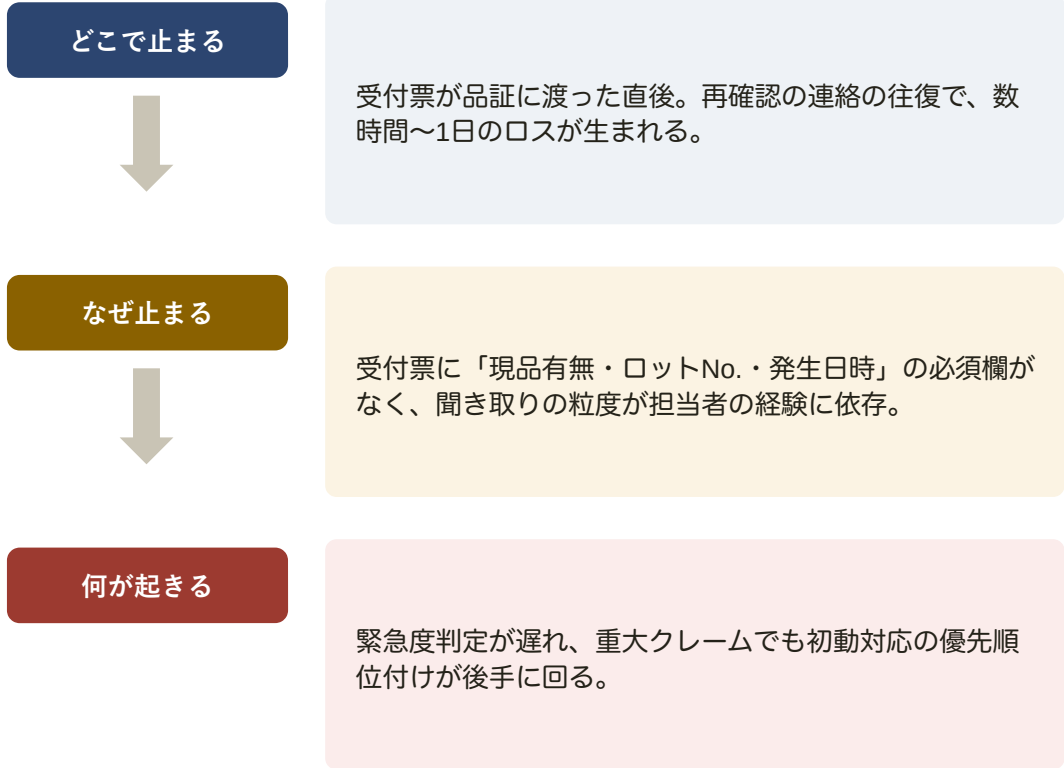
→ =待ちが発生しやすい引き継ぎ（待ち①～④）



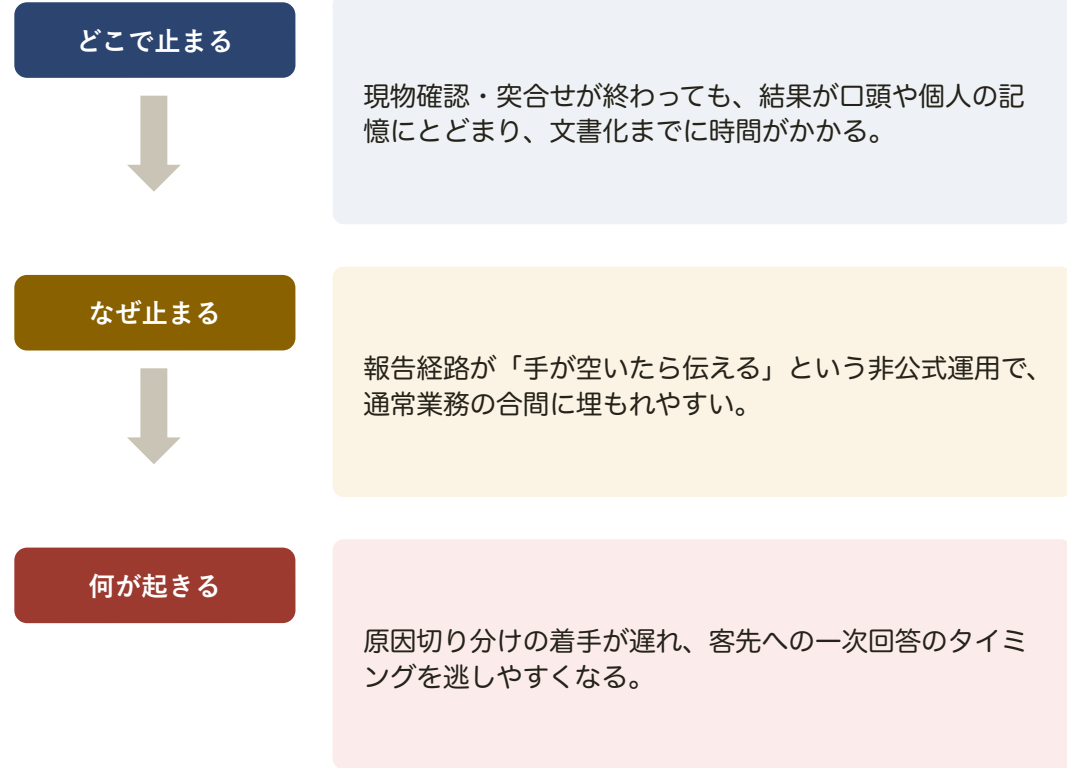
ボトルネックの指摘（1／2）

フロー図の「待ち①・待ち②」で起きていること

① 営業→品証の引き継ぎで、現品・ロット情報が抜け落ちる



② 現場からの確認結果報告が、品証に上がるまで遅い



ボトルネックの指摘（2／2）

フロー図の「待ち③・待ち④」で起きていること

③

原因究明が、特定のベテランの経験に依存している

どこで止まる



設計要因か製造要因かの切り分けが、特定の担当者が空くのを待つ形で進む。

なぜ止まる



過去の類似不具合の傾向・見るべき着眼点が、その人の頭の中にしかなく、文書化されていない。

何が起きる

不在・多忙な時期は究明が止まる。異動・退職すれば切り分けの精度自体が落ちるリスク。

④

是正報告書の書式がばらつき、差し戻しが発生する

どこで止まる



報告書の社内承認、または客先提出後の質問対応の段階。

なぜ止まる



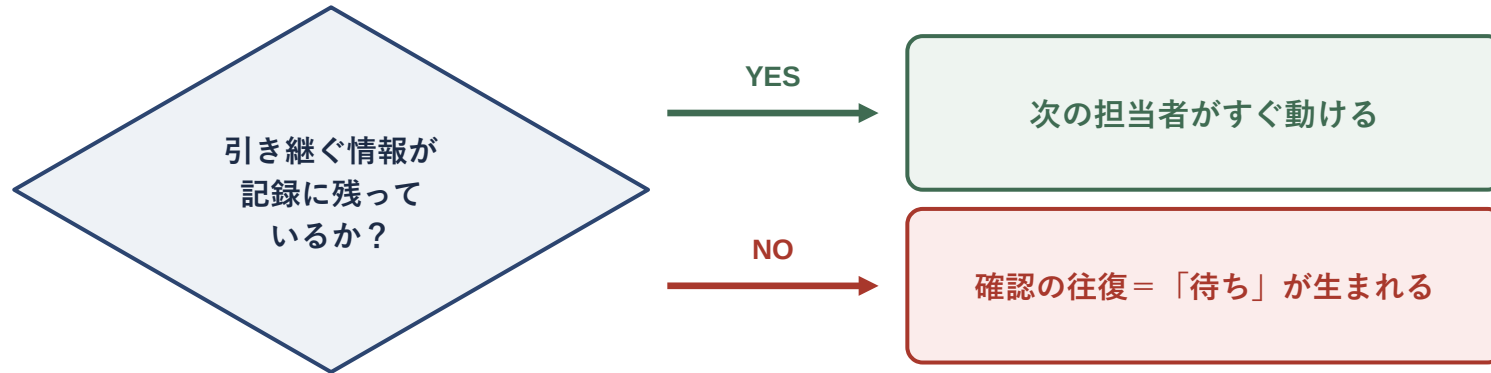
統一ひな形がなく、「原因・対策・水平展開」の粒度・書き方が人によって異なる。

何が起きる

提出までの往復が増え、期日が延びる。担当交代時に対応品質が落ちる。

4つの待ちに共通する原因

「対応した」という体感ではなく、「記録に残っているか」で決まる



待ち①～④はすべて、口頭・記憶・個人の経験に頼った引き継ぎで起きている

急所

一番効くのは、引き継ぎの継ぎ目に必要な情報を最初から漏れなく載せること。受付票・報告書のフォーマット整備だけで、待ち①・④の多くは防げる。

よくあるミス

「急いで対応した」という体感と、記録に残る対応スピードにはズレが出る。口頭ベースが多いほど「どこで何日かかったか」が後から分からなくなる。

判断の分かれ目

重大／通常の判定は主観に任せず「安全・法規・客先経営層」該当をYES／NOで確認。飛ばすと重大案件が通常フローに紛れ、初動が遅れる。

改善の方向性

「すぐできること」から着手し、「時間がかかること」へつなげる

すぐできること（運用・様式の見直し）

- ① 受付票に「現品有無・ロットNo.・発生日時・客先の緊急度」の必須欄を追加

待ち①に効く

- ② 緊急度判定の基準をチェックリスト化し、個人の感覚に委ねない

初動の遅れ防止

- ③ 是正報告書のひな形を1つに統一し、原因・対策・水平展開の粒度をそろえる

待ち④に効く

時間がかかること（仕組み・体制の見直し）

- ① ベテランの着眼点を言語化し、複数人で使える切り分けチェックリストに落とす

待ち③に効く

- ② 現場→品証の報告を、口頭・記憶から記録に残る形（共有フォーム等）へ

待ち②に効く

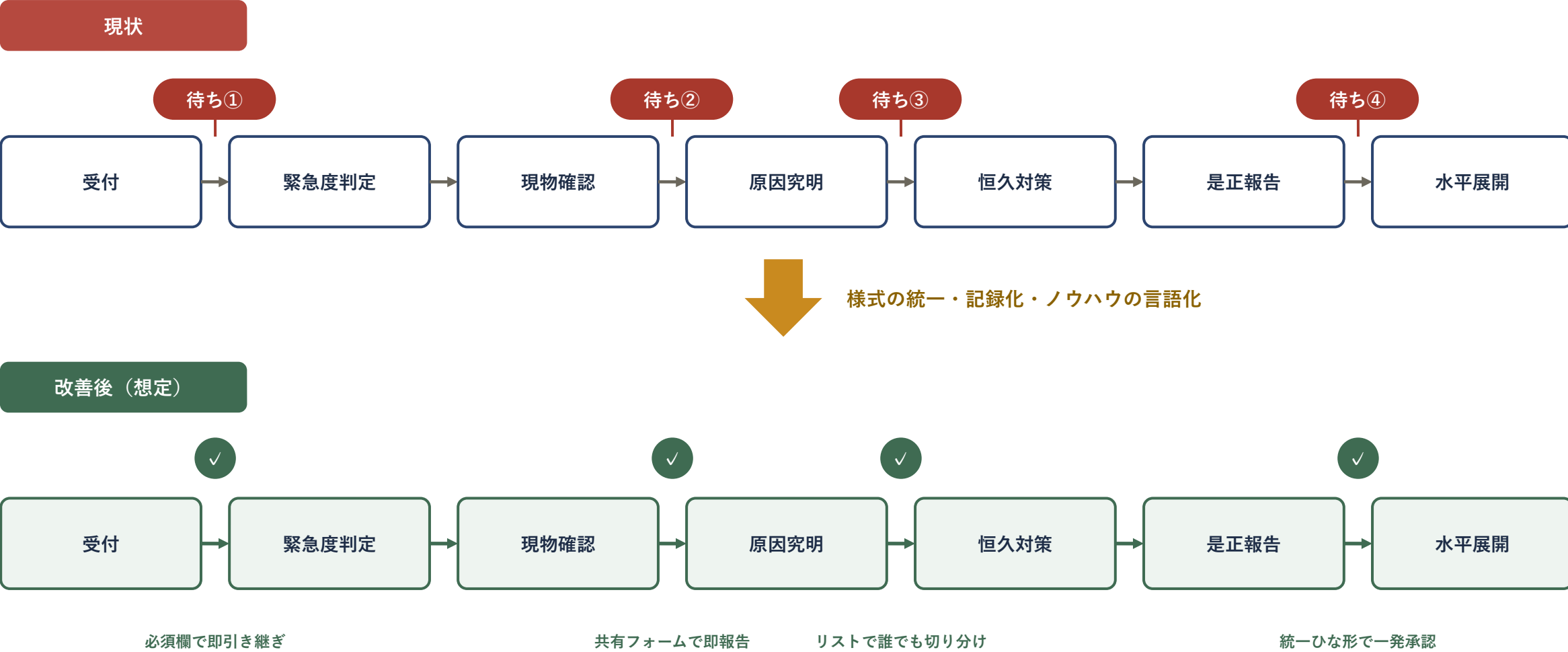
- ③ 水平展開を「実施したか・どこまで展開したか」追跡できる仕組みを整える

再発防止

削減時間・削減率などの数値目標は、貴社の現状（対応件数・体制）を踏まえて個別に設定します（本サンプルでは記載しません）。

改善後のフロー（想定）

同じ7ステップでも、継ぎ目の「待ち」が消える



まとめ：フロー図は「止まる場所」を見つける道具

1 待ちは継ぎ目で生まれる

遅れの正体は作業ではなく、
部門間の引き継ぎ。スイム
レーンで4つの待ちを特定。

2 体感でなく記録で回す

口頭・記憶・経験頼みを、
様式・フォーム・チェック
リストに置き換える。

3 すぐできる改善から

受付票の必須欄・報告書の
ひな形統一など、明日から
変えられる打ち手が先。

本資料は架空事例で作成したサンプルです（実在する企業・実績ではありません）

実際のご依頼では、貴社の業務フロー（担当部署・帳票・システム）をヒアリングのうえから作成します。

業務改善舎