理　由　書

○○○○年○○月○○日

営業部長

　○○　○○殿

　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　総務部総務課長

○○○○

不良品混入について

　20XX年12月1日(月)に○○商事様に搬入した製品「OP-100」5台のうち1台動作設定に不良品が混入していた件について調査した結果、原因が判明いたしましたので、ご報告申しあげます。

記

1. 納入場所　○○商事様
2. 発見日時　20XX年12月2日(火) 午前10時頃
3. 状況と対応

　　　顧客が、職場（商品仕入室）で電源を入れ使用開始したが所定の性能が出ないという連絡を営業第1課の山田太郎が受けた。直ちに品質保証課の小野田主任と飯田武が現場に行き、調査したところ、商品仕入室の設定になっていないことが判明。設定をし直し正常稼動に復旧した。

4.　不良品混入理由

　本品は、顧客から提出していただいた職場別の環境リストに基づき、出荷前に「OP-100」内部の設定を行った。その際、設定作業者が、設定指示書の欄を見誤りこの1台の設定も他の職場の値と同様と勘違いし設定したものである。また、品質検査でも、同様の見誤りをしたものである。なお、上記作業は、同一人1名で行っていた。

5.　再発防止策

①作業者と検査者は別人が行う既設ルールの周知徹底

②検査の方法として、2人で読み合わせ確認する規則を追加し見誤りによるミスを撲滅する。

③作業の「設定指示書」の欄を、1行おきに色分けし見誤りを防ぐ対策を講じた。

以上