

平成15年度 第2次試験 【事例】

AAS解答例

第1問(配点30点)

(設問1)

(a)	サイズや形状に対する細かい要求にあった靴を製造販売すること。
(b)	足裏の形だけでなく足の形状を測定できる独自の機器を有している点。 駅前立地した店舗で熟練技能者による靴の製造販売ができる点。
(c)	Z社に比べて、市場に広く知られているブランド力が弱い点。 Z社に比べて、受注後の納期が長く、販売価格が高い点。

(設問2)

(a)	C社の今後とるべき方策は、顧客の個々の足の形状に合わせた高品質な靴を、対面販売で短納期かつ低価格で提供できる生産体制を構築し、リピート率を高めていくことである。
(b)	理由は、Z社と同等程度以下の短納期と低価格ができる生産体制を構築すること、顧客に対して、制度の高いオ-ダ-メイドの靴と販売方法の違いによって差別化ができるため。

第2問(配点30点)

(a)	顧客の細かな要求した内容が、熟練技能者全員に正しく伝わっていないことが想定できる
(b)	解決策は、細かな要求事項をメモではなく製造指図書を書式を改訂して必須項目として確定する。実際に作業している技術者とのコミュニケーションを図り直接伝えること。

(a)	店頭における顧客との対話不足によって、真の要求を聞き出せていないことが想定できる。
(b)	解決策は、靴のサンプルを充実させ、革の硬さやフィット感など感覚的な情報を引き出しやすくする。過去のクレ-ムを基に、積極的に要求内容をヒヤリングしていくこと。

第3問(配点20点)

(a)	生産方法の改善内容として、熟練技能者の多工程持ちを進め、ラインバランス効率を向上させることを提案する。具体的には、6人の熟練技能者が6つの工程をそれぞれが分担するのではなく、複数工程あるいは全工程を各熟練技能者が受け持つ方法である。その理由は、作業者の負荷の平準化、ネック工程の作業時間短縮を行うことができ、受注から納期短縮につながり、同時に作業時間短縮による労務費の削減が図れるからである。
-----	--

第4問(配点20点)

(a)	店舗から工場への顧客の要求仕様に基づく製造指示と、受注ごとの生産進捗情報の共有化を行う情報システムを構築する。管理すべき情報は、顧客サービスのための受注ごとの生産進捗情報と、過去に受注した顧客の足の形状・靴のデザイン・細かい要求内容・クレ-ム内容など、リピーターを増やすための個々の顧客情報である。
-----	---