

トラブルシューティング

Problem

どのような事にお悩みですか？



■突然のトラブルにも、すぐに対処してほしい

繁忙期に限ってトラブルは発生するもの。突然のトラブルで工場がストップすると、お客様との信用問題にもつながる。通常・トラブル時どちら場合でも、迅速に対応してくれる会社はないだろうか？



■トラブル時、出張対応で復旧してもらおうと費用がかさんでしまう！

トラブルの際、復旧対応を工場へ来てもらい対応すると、時間もかかるし、費用も多くかかる。もっと迅速に、そして安価にできないだろうか。



■同じようなトラブルが繰り返し起きているように感じる

小さいけど同じようなトラブルが最近立て続けに起きている。大きなトラブルになる前に、トラブルを未然に防ぎたい。

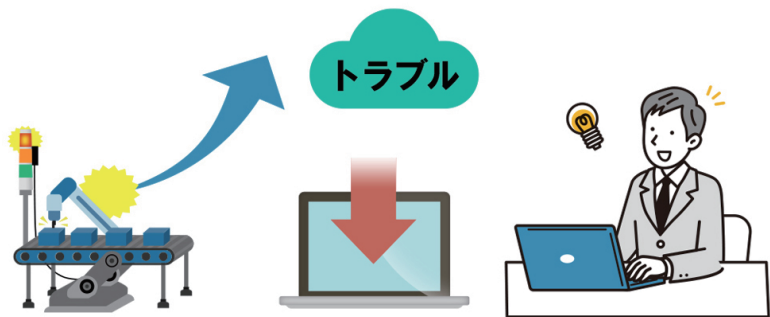
アルファシステムが解決いたします！

We'll solve it.

- 1 セキュアなネットワーク環境を利用して、あたかも当社従業員がその場にいるかのように迅速にトラブルシューティングを行います。
- 2 トラブルシューティングを遠隔で行うので、復旧時間・費用の両方を最低限に抑えます。
- 3 小さなトラブルが大きなトラブルに発展しないうちに、トラブルの問題を特定し、解決へと導きます。

■トラブルシューティングとは

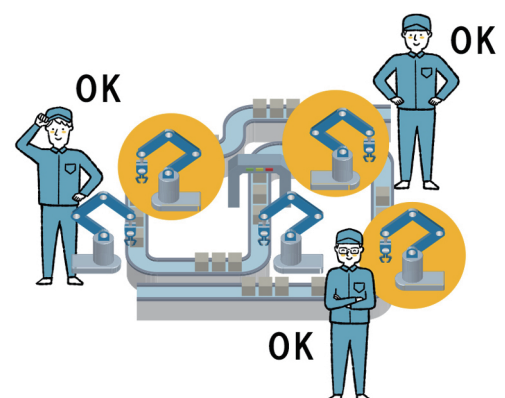
生産設備にとって、大敵は突然訪れるトラブルです。普段から予防保全に取り組み、トラブルの発生そのものを未然に防ぐよう取り組みをされていると思います。しかし、人為的なミスも含めて、ゼロにできないのが実情ではないでしょうか。そこで必要になるのが、**効果的なトラブルシューティング**です。



トラブルシューティングとは、問題解決を意味します。

■一つ一つのトラブルを狙い撃ちする

トラブル (trouble) は、困難・悩み・困った状態。シューティング (shooting) は狙い打つ・投げ込むなどを意味します。一つひとつのトラブルを狙い撃ちし、効率よく解決していくことが、トラブルシューティングだと言えます。発生したトラブルを解決するためのヘルプやサポートも行います。



トラブルシューティングの基本的な手法

工場や設備をトラブルなく円滑に稼働させるためには、**問題発生時にトラブルシューティングを行うことが極めて重要です。**

ネットワーク等を活用して、迅速に復旧作業にあたるとともに、トラブルを未然に防ぐことも重要になります。現場にいる一人ひとりが、トラブルシューティングに必要な以下の6項目を意識し、状況把握・トラブル対応にあたるが必要不可欠です。当社では、トラブルシューティングは基より、トラブルを未然に防ぐための取り組み等、様々な場面でお客をサポートいたします。

■ 6つステップを把握する

- **ステップ 1** 問題内容を把握する
- **ステップ 2** 原因を調査・分析する
- **ステップ 3** 解決策を考える
- **ステップ 4** 課題を設定する
- **ステップ 5** 課題を実行する
- **ステップ 6** 結果を検証する

① 問題内容を把握する

トラブルシューティングは、問題の内容を把握するところからはじまります。問題の内容を大雑把に把握するのではなく、各要素ごとに、細かく把握していく必要があります。問題が発生した際に利用する共通のトラブルシューティングテンプレートシートがあると便利です。

- **何に対する問題か？**
- **問題はどこで発生したか？**
- **どんな問題が起きたか？**



② 原因を調査・分析する

次に、問題が発生した原因を調査・分析する必要があります。原因の調査・分析は、問題内容をしっかり把握していなければ実施できません。この原因の調査・分析は、経験豊富な弊社もサポートさせていただき、原因追求をいち早く行える環境を整えます。



③ 解決策を考える

一つひとつの原因に対して、可能性が高いものから解決策を試していくのが最も効果的なトラブルシューティングの方法です。

【問題は再現できないか？】

問題を再現できるということは、問題の原因や、その発生プロセスを完璧に理解していることになります。

【原因や解決策で、最も可能性が高いのは何か？】

問題に対して、複数の原因や解決策が考えられる場合、最も可能性が高いものはどれかを考えます。



④ 課題を設定する

問題を解決したら終わり…では、生産性の向上は見込めません。問題解決後に、新たな課題設定を行うことが、トラブルシューティングプロセスの中で、最も重要なことです。

- **どうすれば、問題の再発を防げるか？**
- **どうすれば、より迅速に解決できたか？**
- **同様の問題が発生したとき、どのような人材が必要か？**

トラブルを迅速に解決するためにも、課題をしっかり設定する必要があります。



⑤ 課題を実行する

課題の実行は、3段階に分けて実施します。

【1段階：実行できる機会を探す】

設定した課題を実行できるタイミングを、通常業務の中で探します。

【2段階：課題を実行する】

1段階目で定めたタイミングで、課題を実行します。

【3段階：結果を検証する】

生産性の向上を続けるために、実行した課題の結果を検証します。



⑥ 結果を検証する

実行した課題の結果を検証し、今後の対処方法や、より効率的な解決策が他にないか検討します。また、当社でトラブル発生時の対処方法マニュアル等を作成し、お客様にご提供することも可能です。**万が一のトラブルの際、最短で復旧できるよう最善の策を日々探究しています。**



■ **ご不明な点は、お気軽にご相談ください。（デモなどもよろこんでご対応いたします。）**

 **ALPHA アルファシステム株式会社**

〒990-0828 山形県山形市双葉町1丁目10-8

TEL/FAX : 023-645-9591 / 9593

E-mail : info@alsys.co.jp