

5단계의 “ 왜?” (5Why's)

밝혀지지 않은 근본원인과 현상에
대해 질문하는 기법

5단계의 “ 왜?” (5Why's)

발생되는 문제는 무엇인가?

문제

왜 발생하는가?

1.

그 이유는 무엇인가?

2.

그 이유는 무엇인가?

3.

그 이유는 무엇인가?

4.

그 이유는 무엇인가?

5.

원인

주의사항: 최종대답이 제어할수 없는 사안이라면 전 단계로 돌아가라.

5단계의 “ 왜?” (5Why's)

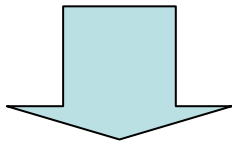
(잘못된 예)

문제

차고에 있는 펑크 난 타이어

왜?(Why?)

차고 바닥에 못이 있다.



시정조치

못을 치운다

5단계의 “ 왜?” (5Why's)

(올바른 예)

문제

차고에 있는 핑크 난 타이어

왜?(Why?)

차고바닥에 못이 있다.

왜?(Why?)

선반 위 못 상자가 찢겨있다

왜?(Why?)

못 상자가 젖어있다.

왜?(Why?)

차고지붕의 구멍을 통해 비가 들어온다..

왜?(Why?)

비가 온다..

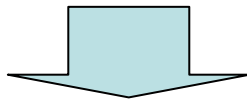
⇒ 비는 우리가 통제할 수 없다.

따라서 우리가 통제할 수 있는 근본원인을 얻기 위해 전 단계로 돌아가라.

5단계의 “ 왜?” (5Why's)

(올바른 예)

시정조치



1. 차고바닥에 못을 치운다.
2. 선반 위 못 상자를 새것으로 교환한다.
3. 구멍 난 지붕을 완전하게 보수한다 .
4. 건물 및 시설 점검항목에 “누수”항목 추가 개정

부적합 보고서 (예)

부적합 사항 :

생산공정에서 제품검사에 사용중인 개스누설 시험장비의 검증 활동이 효과적으로 이루어지고 있지 않는것이 확인되었다. 고객 공정불량 정보에 GAS LEAK 불량이 포함되어 있다.

관련근거 :

00라인 누설검사 공정에서 누설시험장비에 대하여 시험자가 승인된 [양품과 불량샘플]로 검증을 실시 하였으나, 10회중 2회의 판정오류가 있었다..장비엔지니어와 확인한 결과 장비 조건세팅 오류 및 샘플의 장착방법 차이에 따른 것으로 확인되었다. 검증의 지속적 실시여부는 기록이 없어 확인되지 않는다.

이미 검사된 제품의 확인결과 판정오류는 발견되지 않았다.

올바른 원인조사 (예)

근본적인 원인(5Why's 접근)

- 1) 누설시험요원의 검증능력이 부족하다.
- 2) 누설시험 표준서에 [장비검증 방법 및 판정기준],[기록]에 대하여 규정되어 있지 않다.
- 3) 누설시험요원에 대한 장비검증능력[적격성 검증]이 안 되어있다.
- 4) 시험검사원 OJT교안에 [시험/측정장비 검증]에 대한 [훈련 및 적격성 확인방법]이 규정되어 있지 않다.
- 5) 공정순회 및 공정감사 시트에 [장비검증 능력확인] 항목이 없고, 점검이 되고 있지 않다.
- 6) 기획단계에서 생각하지 못했다.