

社長診断会議事録

開催日時：H 年 月 日 9:00～12:00		H 年 月 日		
出席者：百万石社長、加賀管理責任者 総務部長、営業部長、宿泊部長、婚礼・宴会部長、調理部長		承認	作成	
配布先：上記主席者全員				
議題	報告または討議事項	決議事項	担当	期限
・前回のマネジメントレビューにおける懸案事項	該当なし	なし		
・品質方針、目標の達成状況	総合パフォーマンス指標3件に対し2件達成。 未達は顧客クレーム件数で顧客要求事項の不明確に起因するものが第一位40%を占める。 各部門目標12件に対し、8件達成。	・契約時の要求事項の明確化のしくみを見直すこと。 ・各部門目標 達成目標については、レベルアップを図る。未達成目標については、継続する。	営業部長 各部長	1/10 今後
・監査結果	内部監査での不適合5件、観察12件、処置フォローアップ完了。 不適合・観察17件の内第一位が力量評価に関するもので30%を占める。	次回内部監査では力量評価を重点テーマの一つに取り上げて実施すること。	管理責任者	12/末
・顧客からの苦情および好意的情報(含、予防・是正処置の状況) ・顧客ニーズ分析結果	宿泊予約サービスのPCの不具合が多発していることに対する対策と報告の必要性	クレームの原因を究明し、これを改善。	宿泊部長	12/末
・プロセス実施状況及び ・製品適合性と不具合対策(含、予防・是正処置の状況)	利益改善への取り組み計画(総務部長) 婚礼・サービスにおける不具合低減(工事部長)	計画どおり推進すること 過去の失敗事例をまとめ、着工前会議で類似不具合の発生を予測し未然防止を図ること。	営業部長 営業部長	今後 1/末
・品質に影響を与える変更	社長より、特別な変更予定が無いことが報告された。			
・改善のための提案	マネジメントレビューの実施要領についての検討(各種会議、各種改善、検討会との一体化)	品質管理責任者にて検討	品質管理責任者	2/末
社長総評	品質マネジメントシステムの適切性・妥当性及び有効性 品質マネジメントシステムは概して機能していると判断するが、上記指摘事項について更なる改善が必要である。			
	品質方針・目標の変更の必要性 品質方針・品質目標の変更の必要性は無い。但し、品質目標の目標値及び部門目標は、今期の結果を踏まえて見直しを行うこと。			