

トラブル・シューティング型の問題解決 (Ⅲ)

そこでワープロ・メーカーに調査を依頼することになったのだが、ワープロ・メーカーの場合にはこれまでのようなわけにはゆかなかった。営業部門がかたくガードしており、技術部門宛に出した手紙さえも営業部門にまわされてストップされてしまう。しかも、ユーザーの声は門前払いというのがこの人たちの方針らしく、誠意のある返事はなかなかもらえなかった。

このようなわけで、A社の技術部門と連絡がとれるまでには相当の日数が費やることになってしまったが、その間に筆者自身トラブルの原因を発見した。新しく紙をセットするさい、紙を捲きこんでゆくととき、たまたま印字部の蓋を開いたままにしておいたところ、紙の角がプリント・ヘッドの前を通過するさい、リボンをひっかけてひきずり出すのを目撃したのである。そして、よく見るとそのあたりには、このようなトラブルのさいに飛び散ったと思われるカーボンの粉が附着していた。

そしてこのことは、ようやく連絡のとれたA社の技術陣の見解によっても確認された。A社の技術陣は顕微鏡によって紙の縁を調べるなどして調査された結果、紙の縁が完全な直線状をなしていればよいが、反ったり、曲がったりしているとリボンを引き掛けやすいということであった。そして、筆者使用のC社製の紙が、A社推薦のものより多少厚手で、弾力性にとむため、紙を引き掛ける確率が大き目になるのだそうだ。(しかし、紙の縁がいつも完全な直線状に保てるはずはないし、きわめて特殊な紙しか使えないとすれば、不便この上ない。しかも、このことはマニュアルにも書かれていないのだ)

一方、設計上の見地からすれば、リボンと紙の間の距離を拡げれば、トラブル発生の確率は低下するが、熱転写方式の場合、これでは鮮明な印字が得られない。また、紙のセットにさいして、紙の角のところをプリント・ヘッドの前面を通過しないようにカートリッジの停止位置を移せばよいのだが、ポータブル機で小型の場合には、スペースの点からむずかしいのだそうである。

しかしながら、トラブルの発生(これは、筆者の

ように大量に印字をしなければ顕在化しない。)が明らかになり、原因もわかれば、きたるべき将来の機種では、これをさける設計が可能になる。ワープロは機種変更のめまぐるしい商品である。こんなトラブルもすぐなくなることだろう。……事実、A社の新しい機種では、カートリッジの停止位置が移動されている。しかし、これがこのトラブルを避けようとしてなされたものか否かは不明である。

さて、このように簡単なトラブルの原因を突き止めるのにも、上記のような、文字どおりの迂余曲折を経なければならなかったわけである。その教訓をまとめてみよう。

(1) 思い込みがあると、なかなか真の原因に到達しない。……筆者は紙に原因があるものとばかり思い込んでいた。

(2) 製品が異なるメーカーによる部品の複合体であると、原因が掴みにくい。……この例では製紙、裁断およびワープロ本体の3メーカーが問題にかかわってきた。そして、ことによれば、カートリッジのメーカーにも原因を求めなければならなかったかも知れないのである。そして、それぞれが自分の所の問題でないことを願うのは人情のしからしむ所といわねばならない。

(3) 社内の組織がしかるべく機能していないと原因追及がうまくゆかない。……この場合には、A社の営業担当者が会社のアンテナとしてユーザーの声をよく聴いて技術担当者につたえる機能を果たさず、むしろこれを阻害していた。ワープロのように競争が激しく、モデル・チェンジが頻りな商品の場合には、特にこの点に注意しなければならないはずなのに、売れ行きがよいだけに多忙で細かいことにかまっていられないという状況と、多少の奢りがそうさせたのであろう。

それにしても、わが国の工業が今日の品質を維持しつつ新しい製品を開発してゆくには、まだまだ多くの問題の解決が必要になろう、というのが筆者の印象であった。

(からくり堂主人)