



ÖNCE-SONRA KAIZEN İÇERİK FORMU

(Ek 2)

Kaizen Konusu : Banket Arabası Kaynaklı Müşteri Şikayetinin Azaltılması

Tarih : 26/06/2019

**Takım Üyeleri ve Görevleri : Umut BİLGİN / Kalite Takım Lideri
Emre KURTOĞLU / Kalite Uzmanı
Mustafa GERİDÖNMEZ / Kalite Uzmanı
Oktay YAŞAR / Kalite Uzmanı**

Seda

KARABENLİ /Operasyonel Mükemmellik Uzmanı

Kaizen No (Şirket içindeki Kaizen numarası): GI- 98

Problemin Tanımı: (Bu kısımda problemin tanımı açık ve net şekilde yapılmalı ve varsa teknik terimler açıklanmalıdır. Problemin açıklaması sektörel bilgisi olmayan kişiler tarafından da kolay anlaşılır olmalıdır.)

ESBAŞ Gıda İşletmeleri günlük 20000 kişilik üretim kapasitesi ile Ege Serbest Bölge çalışanlarına yemek hizmeti sağlamaktadır. Bu faaliyet kapsamında endüstriyel gıda üretim tesisinde üretilen yemekler banket arabaları içerisinde sıcak olarak muhafaza edilerek müşterilere servis edilmektedir.

Ürünlerin sıcak tutulması için müşteriye kadar sevinde kullanılan banket arabalarının içerisindeki ürünlerin yanması sonucunda müşteri şikayetine neden olmaktadır.

Kaizen'in ilgili olduğu kayıp türleri :

- | | | | | |
|---|---|---|--|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. Arıza | <input type="checkbox"/> 6. Hız Kayıpları | <input type="checkbox"/> 11. Hat Organizasyon Kayıpları | <input type="checkbox"/> 16. Ekipman Kayıpları | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 2. Set-up / Ayar | <input type="checkbox"/> 7. Hata ve Tamir Kayıpları | <input type="checkbox"/> 12. Lojistik Kayıplar | <input type="checkbox"/> 17. Çevre Kayıpları | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 3. Takım Değişimi | <input type="checkbox"/> 8. Kapatma Kayıpları | <input type="checkbox"/> 13. Ölçme ve Ayar Kayıpları | <input type="checkbox"/> 18. İSİG Kayıpları | <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> 4. Başlangıç Kayıpları | <input type="checkbox"/> 9. Yönetim Kayıpları | <input type="checkbox"/> 14. Enerji Kayıpları | <input type="checkbox"/> 19. Bilgi Güvenliği Kayıpları | <input type="checkbox"/> |



5. Küçük Durus/Çokote



10. Üretim Hareket Kayıpları



15. Ürün Kayıpları



20. Diğer (Belirtiniz) Müşteri Memnuniyet Kaybı



ÖNCE

SONRA





Önceki durum (Mevcut durum verileri (finansal veri, miktar, kalite oranı, iş güvenliği risk puanı, vb.) ve kayıp türleri ile desteklenerek açıklanmalıdır):

Yapılan PÇS (Problem Çözme Süreci) sonucunda aşağıdaki bulgular bulunmuştur:

1. Banket arabasının en alttaki rezistansların olduğu kısma direkt olarak küvet konulmuştur. Bu durum ürünün fazla ısıya maruz kalması nedeniyle yanmasına sebep olmuştur.
2. Banket Arabasındaki gösterge ve iç sıcaklığın tutmaması nedeniyle banket arabasının iç sıcaklığının gereğinden fazla yükselmesi (> 80oC) sonucunda ürünlerin yanmasına neden olmaktadır.
3. Banket arabalarına konulan küvetlerin ağzının açık olması ve hava alması sebebiyle ürünlerin kurumması ve yanma süreci negatif tetiklenmektedir.

Maliyet:

Bu problem nedeniyle 5 küvet – 375 porsiyon pirinç pilavı direkt imhaya ayrılmıştır. Yaklaşık değer: 400 TL
3 adet müşteri şikayeti Haziran ayı içerisinde alınmıştır.

Sonraki durum (Yeni durum verileri (finansal veri, miktar, kalite oranı, iş güvenliği risk puanı, vb.) ve kayıp türleri ile desteklenerek açıklanmalıdır):

1. Banket arabalarının en altında yer alan rezistansların üzerine direkt olarak küvet koyma uygulaması kaldırılmıştır. Konu ile ilgili olarak eğitimler verilmiştir.
2. Banket arabalarının sıcaklık doğrulamalarının frekansı artırılmıştır. (ayda 1 defa iken ayda 2 defaya çıkarılmıştır) Tüm banket arabalarının kontrolleri Kalite Güvence tarafından yapıp kayıt altına alınmış olup kontrol sonucunda herhangi bir uygunsuzluk var ise etiketlenerek arızalı bölgeye çekilip 'Kullanım Dışı Prosedürü' işletilmektedir. Arızalı etiketi basılan banket arabası bakım tarafından yapıldıktan sonra kalite onayı ile tekrar seri üretimde kullanılmaya başlanır.
3. Banket Arabasına girecek ürün kapağının hava almayacak şekilde konulması sağlanmıştır. Konu hakkında ilgili kişilere eğitimler verilmiş olup rutin günlük proses kalite kontrol faaliyetlerinde görsel kontrolleri yapılmaktadır. Bu türlü faaliyetlerde Kalite Güvence tarafından sistem altına alınıp standartlaştırılmış olup doküman sistemine adapte edilmiştir.

Kazanç (Çevre ve iş güvenliği kategorisi hariç, parasal kazanç belirtilmelidir):

Temmuz Ayı itibarıyla müşteri şikayetleri bu konuyla ilgili takibe alınmış olup 26.06.2019 – 01.10.2019 tarihleri arasında konuyla ilgili müşteriden herhangi bir dönüş yaşanmamış ve proses kalite kontrol tarafından yapılan kontrollerde de benzer duruma rastlanmamıştır.