

# 繊維製品クレーム解析技術のデータベース化

池田善光<sup>\*1)</sup>、山本清志<sup>\*1)</sup>、吉田弥生<sup>\*1)</sup>、小柴多佳子<sup>\*1)</sup>、岡田明子<sup>\*1)</sup>、添田心<sup>\*2)</sup>

## 1. はじめに

産技研には大消費地を背景に、製造から消費にいたる多様な過程で発生した繊維に関するクレーム情報の、20年にわたる蓄積とその活用実績がある。クレーム処理は依頼・相談業務の柱でもあり、講習会・セミナーにおいても、もっとも要望の高いテーマの一つとなっている。そこで、蓄積されたクレーム情報をデータベース化し、依頼・相談業務の迅速化、各種セミナーや出版物等を通じて企業の人材育成支援等に活用することとした。

## 2. 取り組み内容

クレーム関連スライド1,300枚を電子画像化し、これに電子画像2,600枚を加えた約3,900枚の画像と、関連文字情報をクレーム事例1,142件にまとめたデータベースを作成した(図1)。

## 3. 作成したデータベースの特徴

- \* 電子画像と、試験方法や解析手法まで含んだ文字情報とからなるデータベース(図2)
- \* 豊富なデータ数(1,142の事例)
- \* キーワードによる迅速な検索と多彩な結果表示が可能
- \* 事例の追加が簡単に行え、データベースの更新が容易
- \* 八王子支所既設の素材データベースとの連携

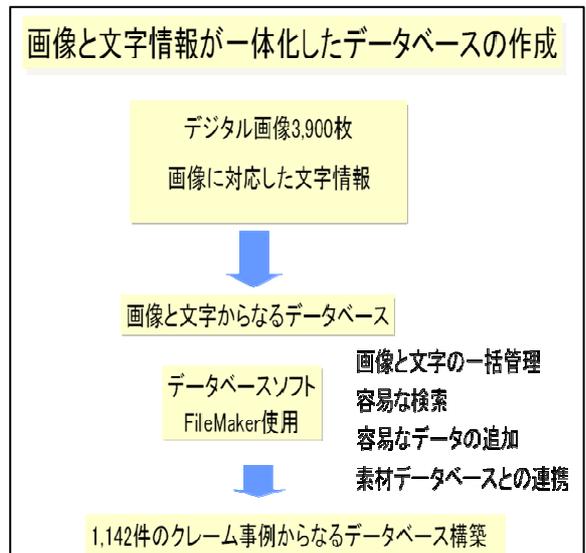


図1: データベース作成の流れ

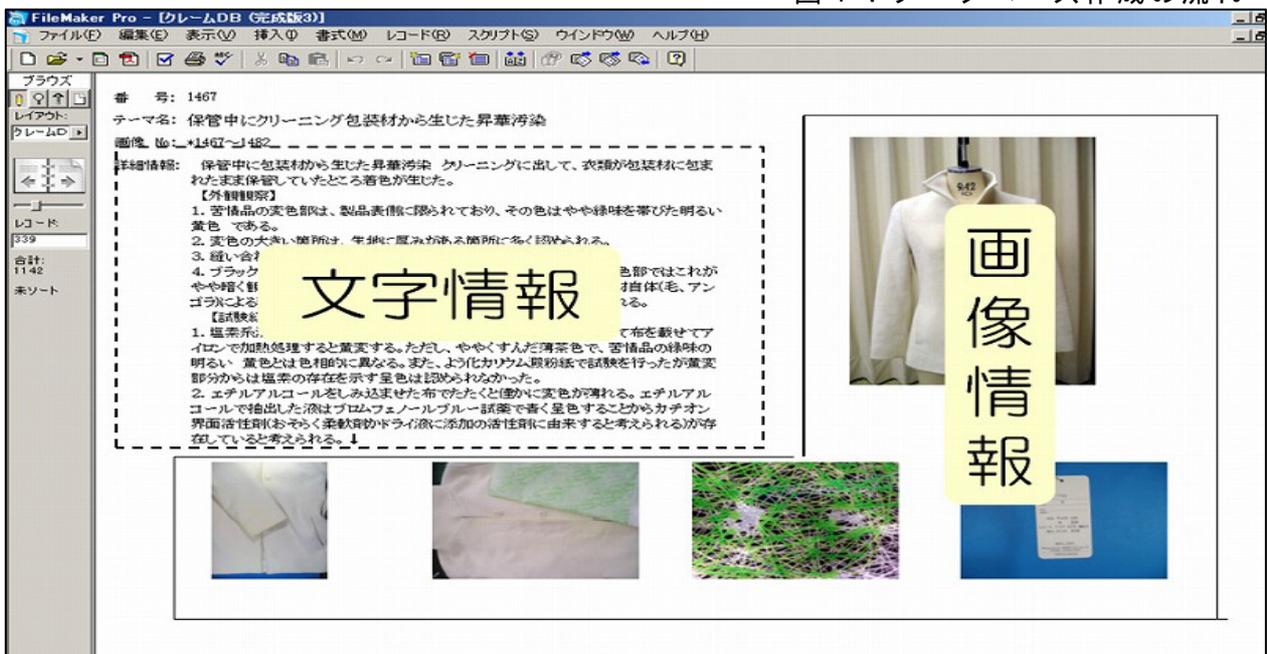


図2: データベース画面の一例

\*1) 八王子支所、\*2) 墨田支所