

چند سال پیش، آی بی ام تصمیم گرفت که تولید یکی از قطعات کامپیوترهایش را به ژاپنی ها بسپارد.

در مشخصات تولید محصول نوشته بود: سه قطعه معیوب در هر ۱۰۰۰۰ قطعه ای که تولید می شود، قابل قبول است.

هنگامی که قطعات تولید شدند و برای آی بی ام فرستاده شدند، نامه ای همراه آنها بود با این مضمون:

مفتخریم که سفارش شما را سر وقت آماده کرده و تحویل می دهیم. برای آن سه قطعه معیوبی هم که خواسته

بودید، خط تولید جداگانه ای درست کردیم و آنها را فراهم ساختیم. امیدواریم این کار رضایت شما را فراهم سازد.