

در يك شركت بزرگ ژاپنی كه توليد وسايل آرايشی را برعهده داشت ، يك مورد به ياد ماندنی اتفاق افتاد:
شكایتي از سوی یکی مشتریان به كمپانی رسید. او اظهار داشته بود كه هنگام خرید يك بسته صابون متوجه شده بود كه آن قوطی خالی است.

بلافاصله با تاكيد و پیگیری های مدیریت ارشد كارخانه این مشكل بررسی، و دستور صادر شد كه خط بسته بندی اصلاح گردد و قسمت فنی و مهندسی نیز تدابیر لازمه را جهت پیشگیری از تكرار چنین مسئله ای اتخاذ نماید.

مهندسين نیز دست به كار شده و راه حل پیشنهادهایی ارائه دادند كه سرانجام سیستم پایش (مونیتورینگ) خط بسته بندی با اشعه ایکس خریداری شد و با تلاش شبانه روزی گروه مهندسين، دستگاه توليد اشعه ایکس و مانیتورهای با رزولوشن بالا نصب شد و خط مزبور تجهیز گردید و دو نفر اپراتور نیز جهت كنترل دایمی پشت آن دستگاه ها به كار گمارده شدند تا از عبور احتمالی قوطی های خالی جلوگیری نمایند.

نکته جالب توجه در این بود كه درست همزمان با این ماجرا، مشكلی مشابه نیز در یکی از كارگاه های كوچك توليدي پیش آمده بود اما آنجا يك كارمند معمولی و غیر متخصص، آن را به شیوه ای بسیار ساده تر و ارزان تر حل كرد:
تعبیه يك دستگاه پنكه در مسیر خط بسته بندی تا قوطی خالی را باد ببرد!!!