



## お客様との信頼



### 品質

品質保証は、お客様のニーズを適確に把握し、そのニーズに応える製品を安定的に供給できるプロセスを構築することであり、経営理念「信頼の経営」と直結しています。当社グループは、ISO9001:2015をベースとした品質マネジメントシステムを構築し、JISや海外規格など製品規格に要求される製品品質を満足させるため、営業部門、技術部門、生産部門、品質保証部門が一体となって品質を作りこむ品質管理活動を推進しています。また、品質保証は製品品質の管理だけでなく、会社の仕組みである品質マネジメントシステムをグローバル化やお客様のニーズ変化などの環境変化に対応させ、かつ効率的な仕組みへと改善する必要があります。当社グループは、製品品質の管理だけでなく、品質保証体制の要である品質マネジメントシステムの維持向上を図ることに重点を置き、持続的な成長を続ける企業を目指しています。

### 品質保証体制

当社は、品質保証部が中心となって品質保証体制の要である品質マネジメントシステムの維持・管理を行っています。製品の品質管理のプロセスは、営業部門がお客様のニーズを把握し、その要求事項を技術部門が工程設計に反映、その設計に従い生産部門が製品を作り込み、部門間で連携し展開しています。さらに品質保証にかかわる業務全般を独立した部門である品質保証部が担うことで牽制機能を働かせ、品質保証機能の適正化、強化を図り、より信頼性の高い製品の提供に努めています。定期開催している品質保証委員会では品質保証担当役員を委員長とし、年度の品質保証の基本方針および計画についての審議と「重要課題の計画的な改善」、「品質クレームの未然防止」、「品質保証強化」、「顧客満足度向上」などの改善活動を実施しています。



### 品質保証の取り組み



ISO9001:2015の新たな要求事項である「リスク及び機会への取り組み」への対応として、各組織にて業務のリスク評価を行っています。これにより認識した当社の課題を基に、中長期的な視点でのPDCA (Plan, Do, Check, Act) 活動を展開し、品質保証のレベルアップを図っています。具体的には、継続的な品質マニュアルの改訂をはじめ、品質パトロールの実施、組織相互間の内部品質監査による情報共有を進めることで、品質マネジメントシステムの向上に取り組んでいます。

また、全国品質月間である11月に品質講演会を開催し、社員の品質に対する意識の高揚を図る活動を推進しています。

### お客様ニーズの把握と反映

当社は、お客様に対して、QCDD(Quality, Cost, Delivery, Development)に関する当社の評価を年1回調査しています。その結果を分析し、評価の低い項目を抽出し改善することで、お客様満足度のさらなる向上につなげています。また、お客様のニーズをタイムリーにとらえるため、お客様との技術交流会や国内外の展示会への出展を行っています。当社の開発製品、新技術などを紹介し、製品にかかわる詳細情報を提供するとともに、お客様の最新ニーズを収集し、製品の開発や改善に活かしています。



### 技能伝承活動の推進

2015年4月1日から技術・技能の伝承に専門的に取り組む技能伝承グループを設置して組織的、計画的に継承者の育成に取り組んでいます。2019年度は、2017年度に立てた3年スパンの活動計画の最終年となりますが、伝承者・継承者のペアによるマンツーマン教育、教育用資料作りの推進、モチベーション向上のための表彰制度の充実などの施策を継続することによって、活動目標の達成に向けて順調に進んでいます。また、本年度からは、生産休止や設備休止に対しても技能伝承面からの切り口で発生原因の究明や対策の立案などを行うとともに、再発防止策全体の進捗とその完了までをフォローする活動を開始しており、こうしたことから技能伝承活動の担う役割が益々重要になっています。



### TPM活動の推進



設備の故障やトラブルによるロス、ムダを徹底的に排除して生産効率を高め、安定した製品の供給を行うことを目的として、生産部門全体でTPM活動に取り組んでいます。

活動では、設備や機器に関する基礎的な知識を教育する場「TPM道場」を設けて設備に強い人材を育成するとともに、品質向上、生産性向上、安全、コストなどをテーマに作業区分ごとにサークルを結成し、改善活動を日々実施しています。本年度は、8月末までに97名、道場開設からは延べ1,800名がTPM道場を訪れて自主保全に役立つ基礎知識・技能を習得したほか、改善活動の成果を年4回開催されるTPM社内大会で発表しTPM活動の充実を図っています。

また、更なる生産性向上、安定操業を目指し、TPM道場でIoT活用事例の教育を行い、製造現場へのIoT導入を進めています。