



# 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」、「顧客満足度向上」などの改善活動を実施しています。



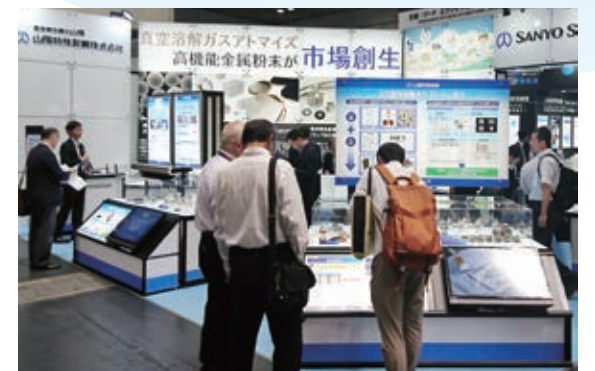
### 品質保証の取り組み



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、社員の品質に対する意識の高揚を図ることを目的として、品質講演会を開催するなどの啓蒙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、計画的に活動を進めています。

昨年は、2017年度に立てた活動計画の最終年となりましたが、伝承者・継承者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などを継続することによって、3年間の活動目標を達成することができました。

また、昨年開始した「ドカ停の再発防止活動」※では、作業者が設備トラブルを未然に防止するといった成果があらがり始めるようになりました。

技能伝承活動は、今年度から生産現場の中期経営計画にコミットされることとなり、ますます活動の役割が大きくなっています。

※生産休止や設備休止に対し、技能伝承面での切り口で発生原因の究明や対策立案なども加え、再発防止策全体の進捗・完了をフォローする活動



## TPM活動の推進



設備の故障やトラブルによるロス、ムダのゼロ化を追求し、設備の安定稼働や生産能力向上を目指し、生産部門全体でTPM活動に取り組んでいます。

活動では、一人ひとりの力量を向上させることで現場力向上をはかるため、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、設備トラブルゼロ、品質向上、安全向上、コスト削減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。各サークルは、年4回開催しているTPM社内大会で活動成果を発表し、優秀なサークルは社外大会にも出場しています。

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。