

お客様とのかかわり

お客様に安全で、安心していただける高い品質の製品・サービスを提供することで、
社会の期待に応えていきます。

基本的な考え方

ミネベアグループでは、「ミネベア品質方針」に基づき、「品質」、「コスト」、「供給力」及び「スピード」の全てにおいてお客様の満足を頂き、「最も信頼できる部品メーカー」としての地位の維持・向上に努めております。

そのため、製品設計及び工程設計段階におけるリスク・アセスメントの重点的な取り組みにより、お客様の信頼が得られる品質の高い製品の提供を実現しております。

品質マネジメント

品質マネジメント体制

当社グループは、1995年に製品安全憲章を制定するとともに製品安全委員会を設置し、各事業所において製品・サービスの安全性確保と事故の未然防止に取り組んできました。航空機部品に代表されるように、新しい分野への参入やお客様の求める品質・信頼性の高まりを受け、当社グループ全体で品質の継続的改

善を図るため、2007年にグループ全体を対象とする品質マネジメント管理規程を制定し、体制の充実を図りました。

品質マネジメントシステムにおける最高責任者である社長執行役員の補佐および諮問機関として「品質マネジメント委員会」を設置し、各事業本部長もしくは事業部長が統括するそれぞれの品質マネジメントシステムとそれらのパフォーマンスを確認しています。

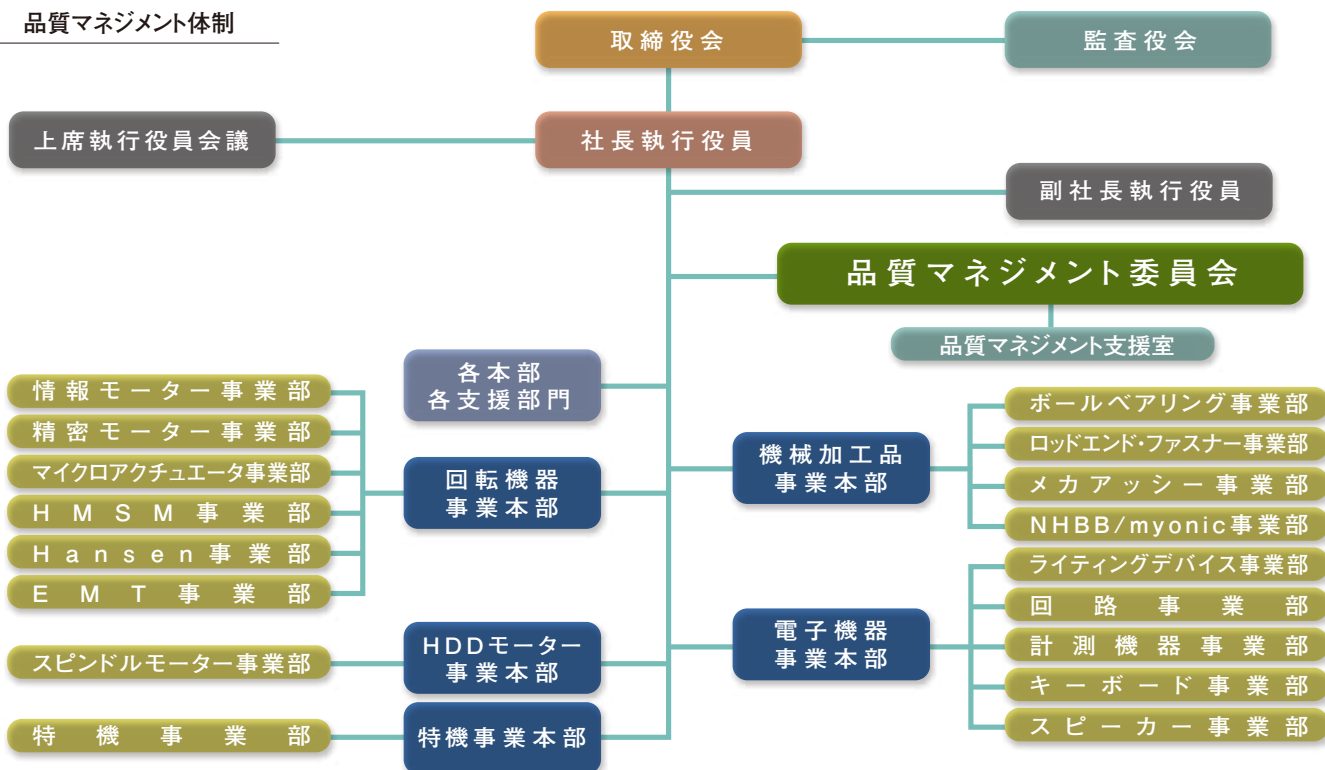
また、「品質マネジメント委員会」の事務局として、また各事業部、本部の品質マネジメントにおける改善点の指摘やアドバイス、品質保証・調査、重大な品質問題の対応などの支援を行う「品質マネジメント支援室」を設置しています。

品質マネジメントシステム認証の取得推進

当社グループでは、各事業部において品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001認証取得を推進しております。また、航空機業界向け規格のAS9100や自動車業界向けの規格であるISO/TS16949の認証取得も推進しています。

2009年度は、精密モーター事業部がISO/TS16949の認証取得をし、また、ライティングデバイス事業部が同規格の2010年度の取得に向けて取り組みを開始しました。

品質マネジメント体制



品質向上の取り組み

さらなる品質向上を目指し、2009年度は、リスクアセスメントの手法の研究として、事業部を横断した「DRBFM^(注1)の研究事例発表会」を行いました。また、過去の品質問題をさかのぼって調査し、全社で共有できる「失敗の知識」データベースの拡充を推進しました。

製品に関する情報開示

当社グループが提供する製品は、消費者が手にする最終製品の中に組み込まれている部品がほとんどです。そのため、安全性情報はお客様のご要求に基づき情報提供しています。また、含有化学物質情報は、お客様のご要求に基づき、弊社お取引先様より入手した含有化学物質情報を元に情報伝達しています。

なお、スピーカーなどの一部の最終製品については、取り扱い説明書にて安全な取り扱いについての情報を掲載しています。

お客様とのコミュニケーション

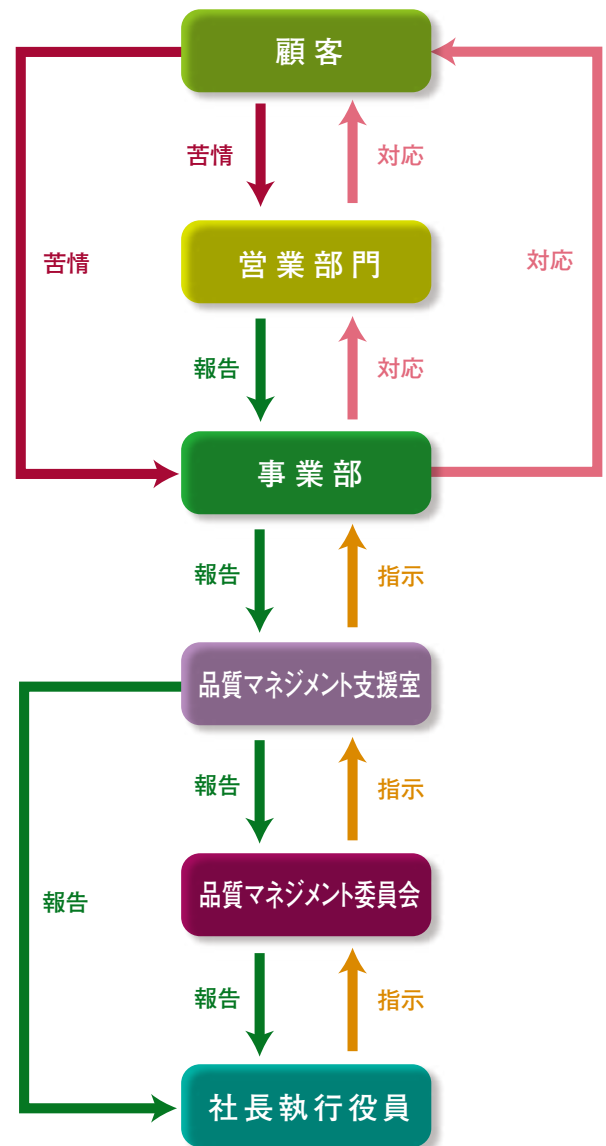
お客様満足度調査

当社グループでは、各事業部が主体となってお客様満足度調査を実施しています。評価項目は、営業対応や不具合時の対応、製品の販売価格など多岐にわたり、その評価結果は各事業部の営業部門および開発部門にフィードバックされます。お客様から一定の基準を下回る評価を頂いた場合には、部門横断での改善が検討、実施されています。

品質問題への対応

当社グループの製品・サービスにおいて、万が一重大な品質問題が発生した場合には、品質マネジメント支援室を経由して社長執行役員および品質マネジメント委員会に報告され、必要な対応が決定されます。

注1 DRBFM(Design Review based on Failure Modeの略)は、トヨタ自動車によって開発された品質解析手法の一つ。変化点に焦点を合わせ、設計変更によって引き起こされる不具合事象を、デザインレビューを通して洗い出し、未然防止策を検討する手法。



今後の課題・目標

各事業本部・事業部での品質マネジメント体制の整備・強化を図るとともに、設計・開発における品質向上を推進し、また基盤技術の強化と新技術の育成により設計品質・製造品質など総合的な品質向上に取り組んでゆきます。