

お客様とのかかわり

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」「スピード」のすべてにおいてお客様の満足をいただき、「最も信頼できる部品メーカー」としての地位の維持・向上に努めています。

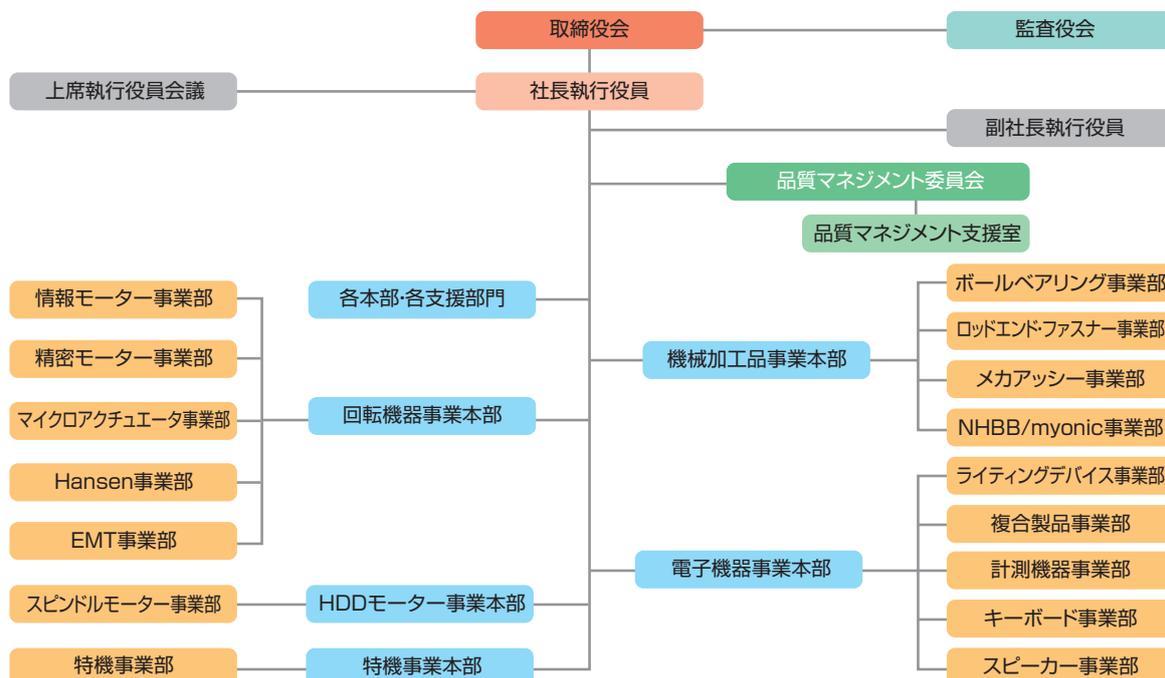
そのため、製品設計および工程設計段階におけるリスク・アセスメントの重点的な取り組みにより、お客様の信頼が得られる品質の高い製品の提供を実現しています。

品質マネジメント

● 品質マネジメント体制

ミネベアグループは、1995年度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年度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。

品質マネジメント体制



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。

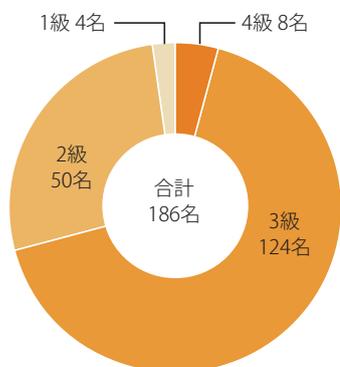
また、「品質マネジメント委員会」の事務局として、各事業部・本部における品質マネジメントシステムの改善点の指摘やアドバイス、品質保証・調査、重大な品質問題の対応などの支援を行う「品質マネジメント支援室」を設置しています。

品質向上の取り組み

● QC検定試験への対応

ミネベアグループでは従業員個々の品質管理能力・改善能力の向上が、ひいては当社グループの品質向上につながるのと考えから、2008年9月より財団法人日本規格協会および財団法人日本科学技術連盟が主催、実施している品質管理検定(QC検定)を推奨しています。従業員には受講費用の支給のほか、品質管理の知識向上のためのテキストを配布しています。2010年度は68名が受験し、うち56名が合格しており、グループ累計でこれまでに186名が試験合格を果たしています。

IQC検定試験合格者



● 品質マネジメントシステム認証の取得推進

ミネベアグループでは、各事業部において品質マネジメントシステム(QMS)の国際規格であるISO9001認証取得を推進しています。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。

2010年度は、ライティングデバイス事業部がISO/TS16949の認証取得をしました。また、複合製品事業部が医療機器QMS(ISO13485)の認証取得に向けて取り組みを開始しており、医療機器品質保証体制の強化に向けて取り組みを進めていく予定です。

● はんだ付け実装分科会

ミネベアグループでは、製造工程ではんだ実装を行っている事業部が多数あります。事業部が異なっても、はんだ付けに関する知識やノウハウを共有することは大変重要です。そのため、はんだ付けに関する情報の共有を行う「はんだ付け実装分科会」を定期的に開催し、事業部の枠組みを超えた品質向上に取り組んでいます。



はんだ付け実装分科会の様子

製品に関する情報開示

ミネベア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、お取引先様より入手した含有化学物質情報を基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

ミネベアグループでは、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

ミネベアグループの製品・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。

今後の課題・目標

ミネベアグループ全体で共通する製品品質のリスク管理を強化します。具体的には、はんだ付け実装分科会の取り組みに代表されるような、実務における改善であるハード面からの取り組みと、品質マネジメントシステム認証取得などのソフト面からの取り組み、そして運営体制の強化や規程作りなどによる取り組みの3つの側面からです。これにより品質保証の枠組みを整理し、品質不良の低減、お客様からの信頼獲得に結びつく体制構築を目指します。