

# 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、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、各製造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

### ●品質マネジメントシステム認証の取得推進

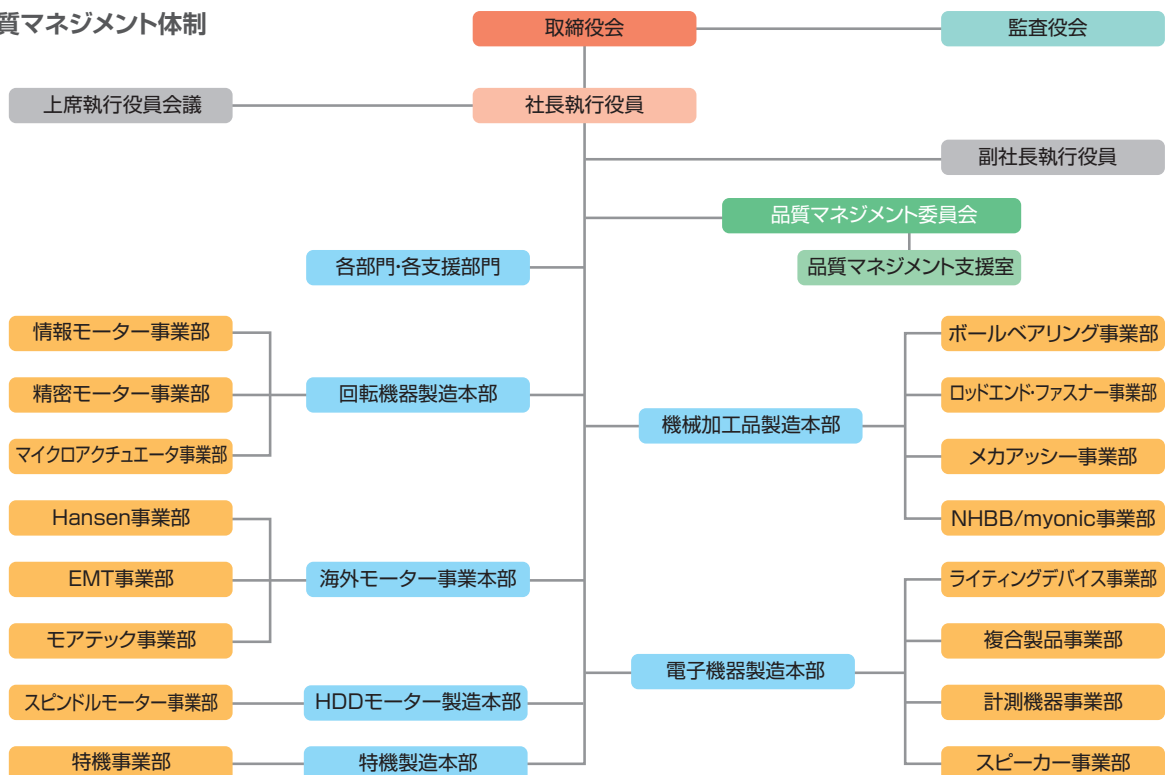
ミネベアグループでは、各事業部において品質マネジメントシステム(QMS)規格の認証取得を推進しています。

2011年度は、複合製品事業部の製造部門が医療機器のQMS (ISO13485) 規格の認証を取得しました。

### ●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

### ▶品質マネジメント体制





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との考えから、2008年9月より一般財団法人日本規格協会および一般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。2011年度は110名が受験し、うち85名が合格しています。現在、グループ累計で検定に合格しているものは274名います。

● **タイの品質改善活動チームへの研修**

2011年度、さらなる品質向上に向けた取り組みとして、タイの各事業部の代表者6名による「品質改善活動チーム」への研修を実施しました。研修は浜松工場にて2週間実施し、品質保証に関する講義や、品質の問題解決のためのアプローチ方法について実習を行いました。



研修の様子

● **AEO取得推進について**

ミネベアグループでは、貿易や物流を適正かつ効率的に行うため、物流管理の強化、改善を行っています。この一環としてシンガポール、韓国、EUにおいてAEO（Authorized Economic Operator）の認証取得に向けて取り組みを開始しました。シンガポールについては、2012年末をめどに認証を取得する計画です。

● **誤配送防止のためのバーコード管理**

ミネベアグループでは、製品の誤配送を防止するため、バーコードによる物流管理を実施しています。ベアリング製品については、全世界の販社倉庫における入出庫時の検品作業で、バーコードによる型式、仕様の確認を行うことを義務付けています。また、2011年度より、PMモーター製品についてもバーコードによる管理を開始したほか、ファンモーター製品についても運用開始に向けて準備を進めています。

■ **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、含有化学物質情報も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、スピーカーやキーボード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、品質マネジメント管理規程にのっとり、必要な対応が決定されます。

2011年度は、重大品質問題が発生した際の社内手続をより明確にするために、「重大品質問題発生時の社内手続に関する細則」を発行しました。また、キーボードなど消費者に直接提供する製品に対し、該当する事業部向けに「リコールガイドライン」を作成しました。

■ **今後の課題・目標**

製品のライフサイクルステージにおける製品安全について、アセスメントを行う手順づくりと体制強化を目指します。また、品質マネジメントシステム認証取得の推進も引き続き実施していきます。

物流面については、AEOの認証取得推進と、全製品でのバーコード管理を目指します。