

# 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、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、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います。品質マネジメントシステムにおける最高責任者を社長執行役員とし、そ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、各製造本部のパフォーマンスを確認しています。

2012年度には、品質マネジメント管理規程を改訂しました。製品安全強化のためにガイドラインを策定し、管理体制の強化を図っています。また、「品質マネジメント委員会」の事務局として、これまで「品質マネジメント支援室」が各事業部、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を行ってきましたが、2013年4月より、新たに「グループ品質管理部」として体制を強化し、さらなる品質向上に向けて取り組んでいます。

## 品質向上の取り組み

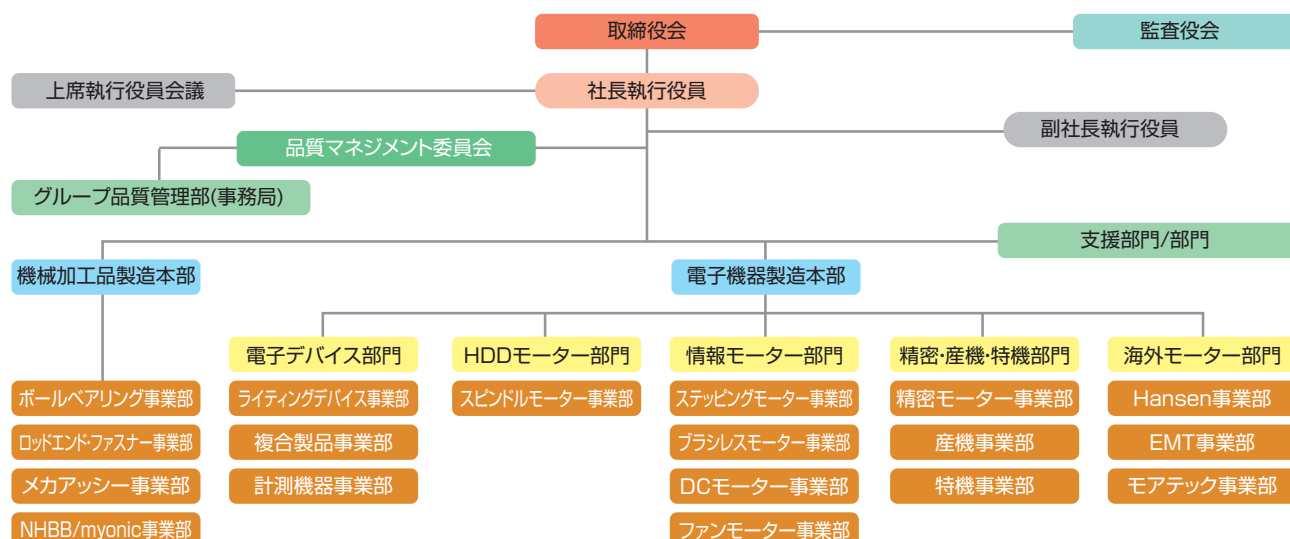
### ●品質マネジメントシステム認証の取得推進

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。2012年度は、2011年度に操業を開始したカンボジア工場において、DCブラシモーター部門がQMS(ISO9001)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配布や事前講習を実施しています。2012年度は82名が受験し、うち73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377名となりました。

### ▶品質マネジメント体制





### ●タイの品質改善チームの活動

ミネベアグループでは、タイの各事業部代表者により構成するQMT (Quality Management Team)を組織し、継続的な品質改善に向けてタイ国内の複数の部門において品質システムと固有問題に対する改善活動の支援を実施しています。QMTは、およそ2ヶ月から3ヶ月の期間、一つの製造部門へ入り込み、部門の改善チームと共に活動を進めます。

また、品質の考え方や実践方法をトレーニングやブレインストーミングを通して伝え、継続的な改善活動のためのモチベーション向上に取り組んでいます。



活動の様子

### ●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2012年11月にシンガポール税関が実施するAEO制度 (STP-Plus : Secure Trade Partnership-Plus) の認定を受けました。なお、2012年度目標で認定取得準備としていた、韓国およびEUのAEO制度については、検討の結果、いったん認定取得準備を休止することを決定しました。

### ●銘番ラベルとバーコードの統一化

ミネベアグループでは、製品の誤配送防止と確認作業の効率化のため、銘番ラベルとバーコードの統一化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、その他の製品においても銘番ラベルとバーコード表示の統一化と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、取扱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いただいた場合には、部門横断での改善を検討、実施しています。

## 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。

2012年度は、品質マネジメント管理規程の改訂に伴い、各事業部に対して説明会を実施しました。説明会では、2011年度に発行した「重大品質問題発生時のグループ内部手続に関する細則」と、キーボードなど消費者に直接提供する製品に対して定めた「リコールガイドライン」についても周知しました。説明会の内容は、参加した43名の関係者が中心となって、事業部内にて周知徹底しています。

## 今後の課題・目標

今後は、新たな推進体制の下、さらなる品質向上に向けて取り組みを強化します。具体的には主要製品のリスクアセスメント実施結果を集計する枠組みづくりや、安全基準の策定に取り組んでいきます。

また、物流面については、全製品の型式銘番ラベルとバーコード化の統一に取り組んでいきます。