

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、「ミネベアグループ品質方針」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、その諮問機関として「品質マネジメント委員会」を設置、またその下位組織として各事業部を代表する品質保証実務責任者による「グループ品質保証責任者会議」にて、定期的に個別の品質課題の情報共有や、同様の問題について再発防止に取り組んでいます。また、グループ全体の品質マネジメントを統括する「グループ品質管理部」が品質マネジメント委員会およびグループ品質保証責任者会議の事務局として、経営方針をか

んがみた当社グループにおける重点課題と目標を設定し、その共同解決や取締役会・役員会議への報告に加え、各事業部に対し品質マネジメントの支援・指導などを行っています。

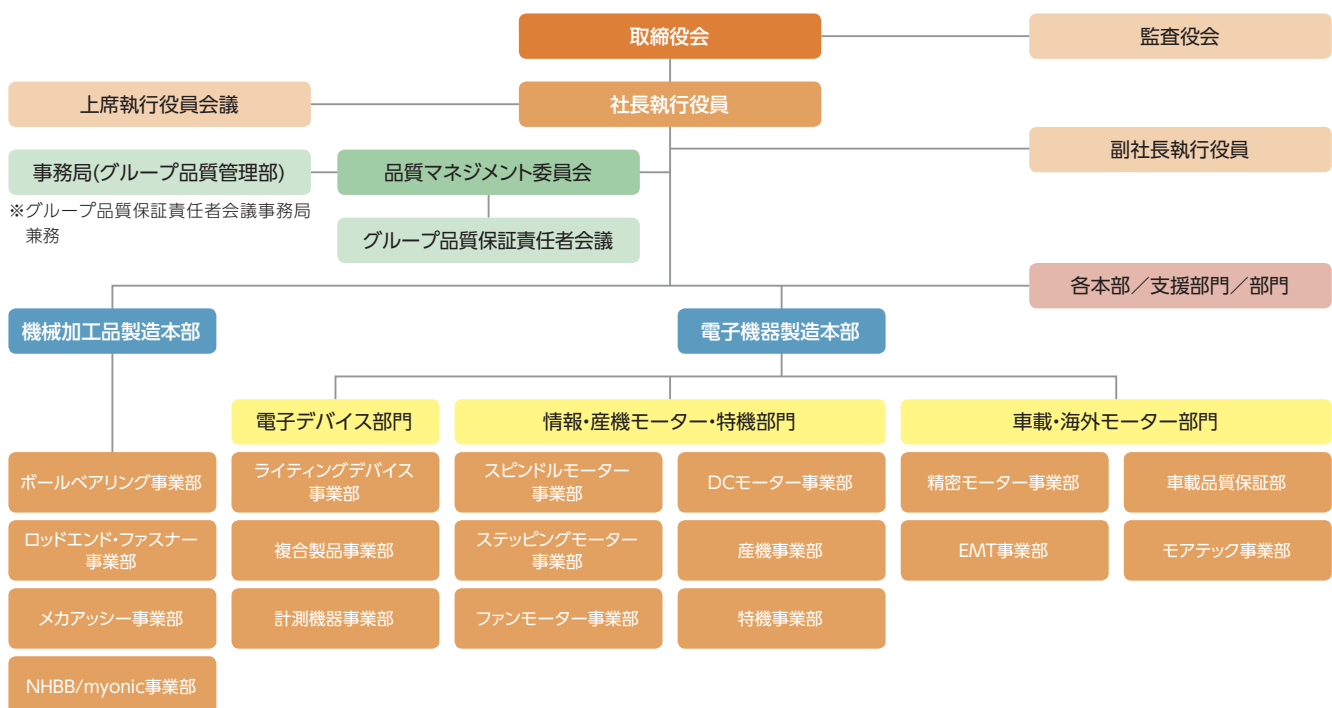
さらに、2013年度に発足した「安規連絡会」では、電気用品安全法への対応や、製品安全に関する認証機関など世界各地の安全規格情報の共有・展開を行い、対応を強化しています。

リスクアセスメント

ミネベアグループの製品が使われる最終製品の中でも、万が一問題が発生した際に、社会に与える影響が大きい製品として、医療用、車載、航空の3分野についてリスクアセスメントの社内標準の作成を進めています。この社内標準では、リコールなどが発生した際のリスクを明確にし、対応を迅速化することを目的として、グループ品質管理部と各事業部が協働して標準化を進めています。

2014年度は、医療用製品について、当社製品の用途や安全要件について確認を行う社内標準手順の制定に向けて検討を進めています。また、車載製品については、新規の案件についてリスクアセスメントを実施し、手順に従い集計結果を記録しています。航空用製品については、設計から製造までの重要工程の内部審査を行い、潜在的リスクの低減に注力しています。

● 品質マネジメント体制





● 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、各事業所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。現在、ワールドワイドで88事業所がISO9001/TS16949などのQMS規格の認証を取得しています。また、グループ品質管理部で内部監査員養成研修を開催し、新たに内部監査員を養成しています。

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評価・管理能力、改善能力の向上が、ひいては当社グループの製品品質の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)の資格取得(または習得)を推進しています。従業員には受講費用の支給のほか、品質管理知識向上のために、テキスト配布や事前講習を実施しています。2014年度は80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従業員は558名となりました。

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、AEO(Authorized Economic Operator)制度の認定取得を進めています。2014年度は新たにドイツで認定を受け、今後は韓国、マレーシアで取得を進めていく予定です。

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。2013年度に国内生産製品についてシステムの運用を開始し、2014年度には、タイ製のハイブリッドステッピングモーターについて、2月出荷分から統一バーコードラベルでの運用を開始しています。引き続き全製品に展開するため対応を進めています。

● 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、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。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」と「リコールガイドライン」などにのっとり、必要な対応を決定しています。

● 今後の課題・目標

今後もさらなる品質向上に向けて取り組みを強化します。具体的にはリスクアセスメント実施結果に基づく、リスク低減活動の推進や、ISO9001改正への対応に取り組んでいきます。

また、物流面については、海外における統一バーコードラベルの導入、認定制度取得の推進を通じた物流管理の強化に取り組んでいきます。