

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、社是である「五つの心得」に基づいた「ミネベアグループ品質方針」を掲げ、開発・製造・販売する製品の品質に万全を期し、世界のお客様の信頼に応えるとともに、限りある資源を無駄なく効率的に使用することによって、国際社会の発展に貢献できる「総合精密部品メーカー」となることを目指しています。

そのために品質マネジメントシステムを構築、実施し、その有効性を常に確認するとともに、継続的な改善に努めています。

▶ 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、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「グループ安全規格連絡会」では、電気用品安全法(日本)への対応や、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

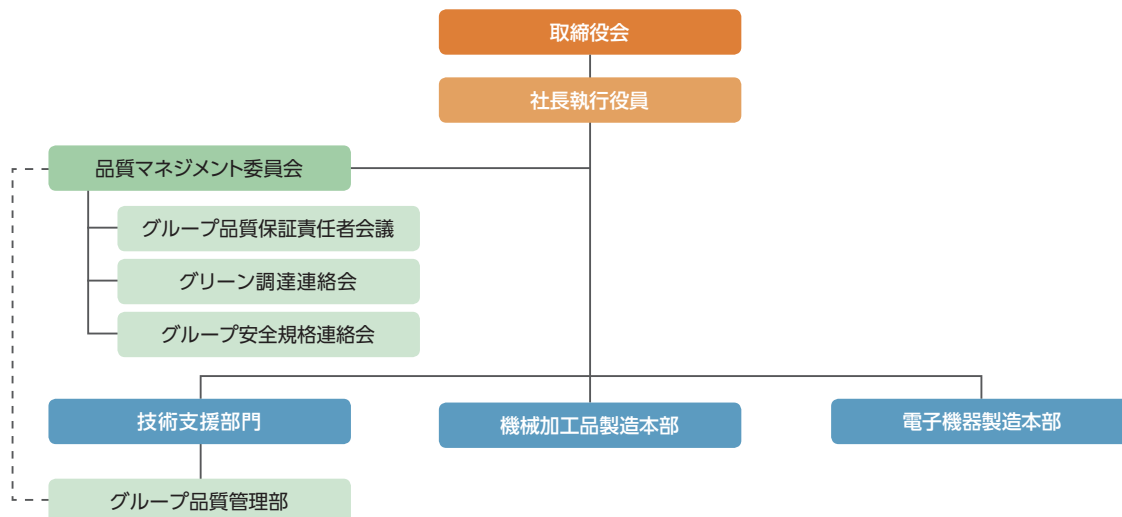
ミネベアグループの製品が使われる最終製品の中でも、万が一問題が発生した際に、社会に与える影響が大きい製品として、医療用、車載、航空の3分野については社内標準にのっとり、リスクアセスメントを実施しています。このアセスメントは、グループ品質管理部と各事業部が協働で実施し、設計・製造でのリスクがある場合には、そのリスクの低減を推進しています。

▶ 品質向上の取り組み

お取引先様向け品質保証協定書の整備

ミネベアグループでは、サプライチェーン全体でお客様からの品質要求に応えるため、お取引先様との間で取引基

▶ 品質マネジメント体制



※グループ品質保証責任者会議、グリーン調達連絡会、グループ安全規格連絡会は、製造本部および各事業部からの選任者で構成しています。また、グループ品質管理部は、品質マネジメント委員会および上記の各委員会の事務局を担当しています。



本契約のほか、品質保証協定書を締結しています。特にリスクの高い車載向け製品に関しては、品質マニュアル(品質要求仕様書)を含めた対応を行っており、今後は医療用・航空等、車載製品同様にリスクの高い製品に対しても順次展開していきます。

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、各事業所において必要な品質マネジメントシステム(QMS)規格の認証を取得しています。さらに今後の新製品に必要となる規格についても、順次認証取得を進めています。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、内部監査員を継続的に養成、力量の維持を行っています。

今後は、2015年9月に改訂されたISO9001への移行に向け、各事業所にて準備を進めてまいります。

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)の資格取得を推進しています。従業員には受検費用の支給のほか、品質管理知識向上のために、教材を共有するデータベースより取得できるようにし、事前講習会も年2回実施しています。2015年度も多くの合格者を出しており、グループ累計で検定に合格している従業員(在籍者)は548名になりました。

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。2015年度は新たにマレーシアで申請し、2016年度中に認定取得できる予定です。今後は韓国での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年度から海外での展開を実施しています。2015年度は、タイ製のロッドエンド製品での運用を開始しました。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伝達しています。

▶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」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の実施や、ISO9001(2015年版)への移行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。