

# お客様とのかかわり

## 基本的な考え方

ミネベアミツミグループは、社是である「五つの心得」に基づいた「ミネベアミツミグループ品質方針」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「相合」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

ミネベアミツミグループは、グループ全体を対象とする「グループ品質マネジメント規程」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。また、グループ品質マネジメント規程と付属する「グループ製品安全管理規定」「グループ製品含有化学物質管理規定」「重大品質問題処理規定」「グループ紛争鉱物管理規定」「品質保証協定書(標準版)」なども整備し、グループ全体で共有しています。

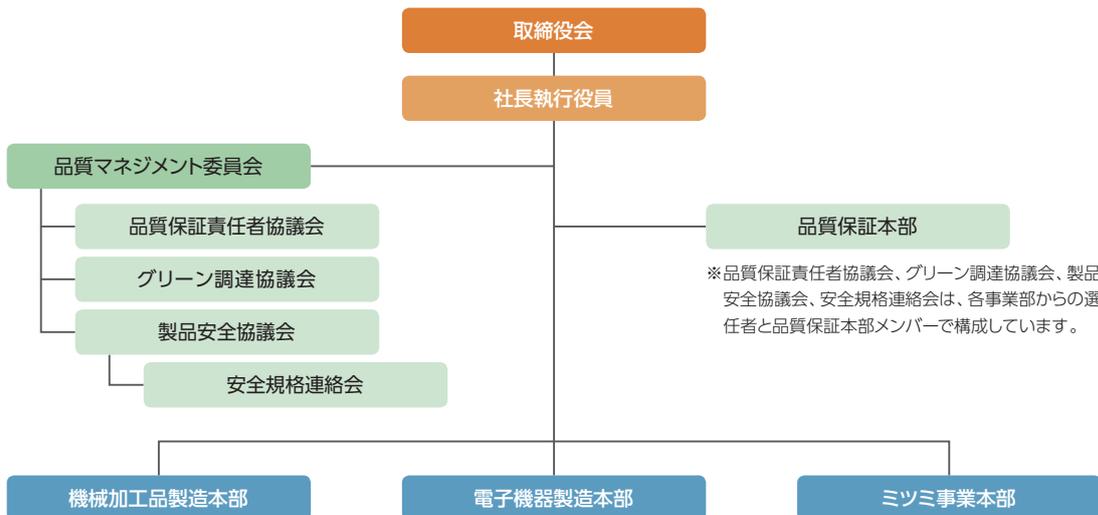
品質マネジメント体制は、最高責任者を社長執行役員とし、その諮問機関として「品質マネジメント委員会」を設置しています。その下位組織として各事業部を代表する品質保証実務責任者による「品質保証責任者協議会」にて、定期的に個別の品質課題の情報共有や、同様の問題について再発防止に取り組んでいます。さらに、「安全規格連絡会」では、電気用品安全法(日本)への対応や、世界各地の安全規格情報の共有・展開を行い、対応を強化しています。

また、今後は単純な部品から、複合化アセンブリ化された最終製品に近い部品もしくは最終製品自体の出荷が増えていくことから「製品安全協議会」を設置し、各事業部からメンバーを選出し、情報交換、勉強会を実施しています。

### リスクアセスメント

ミネベアミツミ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に関しては、本部組織と各事業部が協働でリスクアセスメントを実施し、そのリスクの低減を推進しています。

### 品質マネジメント体制





## 品質向上の取り組み

### お取引先様との協力

ミネベアミツミグループでは、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、お取引先様に対して、取引基本契約書と品質保証協定書を締結しています。また、品質の幅広い分野に対して当社グループの標準的な要求事項をまとめた「サプライヤー品質保証マニュアル」を提示し、お取引先様に理解と、協力をお願いしています。

### 品質マネジメントシステム認証の取得推進

ミネベアミツミグループでは、各事業部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。2018年度は、すべての事業部でのISO 9001:2015への移行が完了しました。

また、品質保証本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し、システムの維持・向上を図っています。

### QC検定試験への対応

ミネベアミツミグループでは、従業員個々の品質評価管理能力、改善能力の向上が当社グループの製品品質の向上につながるの考えから、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し、一般社団法人日本品質管理学会の認定を受けている品質管理検定(QC検定)の認定取得を推進しています。また、受検費用負担のほか、全従業員が共有する、品質管理知識向上のためのデータベースより教材を取得・学習できるようにし、事前講習会も年2回実施しています。

2018年度も多くの認定取得者を出しており、グループ累計では、800名を超えました。

### 銘番ラベルの統一とバーコードラベル化

ミネベアミツミグループでは、製品の誤配送防止と確認作業の効率化のため、銘番ラベルの統一とバーコードラベル化による物流管理を2013年度より開始し、旧ミネベア全製品での統一を完了しました。

### 物流品質向上のための見える化

ミネベアミツミグループでは、物流品質を向上するために、物流の見える化を推進しています。納期情報や物流・在庫情報、入出庫情報を整理・分析し、保管拠点や物流方法を最適化しています。

2018年度は海上輸送におけるRFIDタグの試験を行いました。2019年度中には、RFIDタグの試験運用を目指しています。

### 製品に関する情報開示

ミネベアミツミ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、製品含有化学物質管理では、お客様のご要求に基づき、お取引先様より入手した製品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

ミネベアミツミグループでは、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

ミネベアミツミグループの製品、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、「グループ品質マネジメント規程」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。具体的には引き続き新しい法令や規格への対応のほか、グループ・サプライチェーン全体での品質マネジメントシステムの強化を進めていきます。

また、物流面については、バーコードラベルやRFIDタグによる最適化を進め、さらなる物流品質の向上に取り組んでいきます。