

## お客様との信頼

# 品質

品質保証は、お客様のニーズを適確に把握し、そのニーズに応える製品を安定的に供給できるプロセスを構築することであり、経営理念「信頼の経営」と直結しています。当社グループは、ISO9001:2015をベースとした品質マネジメントシステムを構築し、JISや海外規格など製品規格に要求される製品品質を満足させるため、営業部門、技術部門、生産部門、品質保証部門が一体となって品質を各組織で作成する品質管理活動を推進しています。また、品質保証は製品品質の管理だけでなく、会社の仕組みである品質マネジメントシステムをグローバル化やお客様のニーズ変化などの環境変化に対応させ、かつ効率的な仕組みへと改善する必要があります。当社グループは、製品品質の管理だけでなく、品質保証体制の要である品質マネジメントシステムの維持向上を図ることに重点を置き、持続的な成長を続ける企業を目指しています。

## 品質保証体制

当社は、品質保証部が中心となって品質保証体制の要である品質マネジメントシステムの維持・管理を行っています。製品の品質管理のプロセスは、営業部門がお客様のニーズを把握し、その要求事項を技術部門が工程設計に反映、その設計に従い生産部門が製品を作り込み部門間で連携し展開しています。さらに製品品質保証にかかわる業務全般を品質保証部という独立した部門が担うことで、品質保証機能の適正化、強化を図り、より信頼性の高い製品の提供に努めています。定期開催している品質保証委員会では品質保証担当役員を委員長とし、年度の品質保証の基本方針および計画についての審議と「重要課題の計画的な改善」、「品質フレームの未然防止」、「品質保証強化」、「顧客満足度向上」などの改善活動を実施しています。



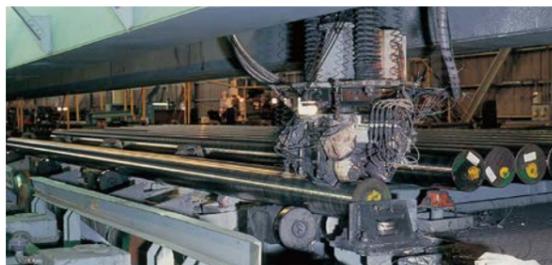
## 品質保証の取り組み

ISO9001:2015年度版の新たな要求事項である「リスク及び機会への取組み」への対応として、各組織にて業務のリスク評価を行っています。これにより認識した当社の課題を基に、中長期的な視点でのPDCA (Plan, Do, Check, Act) 活動を展開し、品質保証のレベルアップを図っています。また、継続的な品質マニュアルの改訂をはじめ、組織横断型の品質パトロールの実施、組織相互間の監査による情報共有を進めることで、品質マネジメントシステムの向上に取り組んでいます。



## お客様ニーズの把握と反映

当社は、お客様に対して、QCDD (Quality, Cost, Delivery, Development) に関する当社の評価を年1回調査しています。その結果を分析し、評価の低い項目を抽出し改善することで、お客様満足のさらなる向上につなげています。また、お客様のニーズをタイムリーにとらえるため、お客様との技術交流会や国内外の展示会への出展を行っています。当社の開発製品、新技術などを紹介し、製品にかかわる詳細情報を提供するとともに、お客様の最新ニーズを収集し、製品の開発や改善に活かしています。



## 技能伝承活動の推進

若い世代に技術・技能を伝える仕組みの構築と実践による「現場力の向上」を目的に2015年度から取り組んでいる技能伝承活動は、活動の開始以後、2018年9月末までに延べ約1万7千件の技能向上を図ることができました。

活動は、推進役の技能伝承グループと生産現場が一体となって組織的・計画的に取り組んでおり、全員参加を基本としていることから、60歳定年を迎えた再雇用者なども伝承者として加わって、OJTを中心とした教育を積極的に行っています。また、モチベーション向上のために実施している個人表彰制度に加え、7月度から組織表彰制度も導入したことなどによって、更なる盛り上がりを見せています。



## TPM活動の推進

生産設備の故障やトラブルによるロス、ムダを徹底的に排除して生産効率を高め、安定した製品の供給を行うことを目的として、生産部門全体でTPM活動に取り組んでいます。

活動では、生産設備や機器に関する基礎的な知識を教育する場「TPM道場」を設けて設備に強い人材を育成するとともに、製造現場では作業区分ごとにサークルを結成し、繰返しトラブルをゼロ化する活動を展開しており、本年度は、9月末までに延べ106名がTPM道場を訪れて自主保全に役立つ基礎知識・技能を習得したほか、設備トラブル対策については42件の対策を完了させることが出来ました。

また、今年度から、TPM道場でIoT活用事例のデモを開始しており、今後は、製造現場にIoTを導入することによって更なる生産性の向上を目指しています。



### VOICE

#### 技能伝承者の声

昭和49年の入社以来、保全一筋で44年。現在は、鋼片検査設備のメンテナンス業務を担当しながら、鋼片検査の代表的設備であるピーリング機に関する知識と技能の伝承活動を行っています。保全の仕事は、「責任感」と「周囲からの信頼」が求められます。そのため、様々なトラブルや修理に対応できる一人前の保全屋を早く育てたいとの思いから、技能伝承活動に注力しています。活動自体は、担当設備の図面・写真・実物の機械を利用したOJTがメインとなりますが、その際には、伝承者と継承者の世代間の考え方の違いを理解したうえで、継承者の考えも取り入れながら、根気よく丁寧に伝えることを心掛けています。

設備のトラブル発生時に、原因と解決策を掴めたときの達成感は保全の仕事の醍醐味です。未来を担う世代には「責任感」と「周囲からの信頼」を獲得するとともに、この醍醐味を味わうことで、楽しく仕事をして欲しいと思っています。そして、人間としても大きく成長することを願っています。



設備部保全課  
吉田 克之