

# 顧客満足(品質)

## 品質基本方針

**基本理念**：品質最優先の製品作りに徹し、得意先の信頼と満足を確保する。

**基本方針**：基本理念を実現するために、適用規格に適合した品質マネジメントシステムの活用及び継続的改善を図ると共に「品質最優先」の考えを基に、お客様の要求に応える製品の開発・設計及び生産に努め、お客様の満足する製品の提供をする。

背景・理由	お客様の満足度向上を目的とした「お客様目線での品質保証」に取り組んでいます。品質に関しては、国内と海外の全生産拠点で、同じ考え・同じ見方が出来ることを目指しています。		<b>持続可能な開発目標(SDGs)との関連</b>   
	重要基準等	● お客様からの納入品質評価や工程監査監査時の評価、及び社内品質指標。	
	参加・支援	● お客様のニーズに合った品質作り込み活動と、海外拠点への積極的な支援。	

- 影響**
  - 高機能・高品質が維持される、設計面での品質向上活動。
  - 仕入れ先様と一体となった、購入部品に関わる改善活動。
- 課題**
  - 品質課題はグローバルでのタイムリーな再発防止と未然防止が必要なため、不具合事例のデータベースの改善が課題。
- 機会**
  - 設計品質、製造品質の向上によるお客様満足度UP。
- 管理方法**
  - 品質情報はお客様と共有し、海外拠点含め一元管理。
- 評価**
  - 各品質指標の数値実績と、お客様からの品質評価に注目し、定期的に自己評価。

目標	● 納入時不良撲滅 最優先課題と捉え、全社にて継続的に活動。	2016年実績に対し	<b>18%減</b>
	● 社内工程内不良低減 トップから生産工程まで一丸となって活動。	2016年実績に対し	<b>18%減</b>
	● 品質保証体制監査 品質システム監査を国内外(11拠点)で実施。	監査と自主改善実施	<b>11拠点</b>

### ① ISO9001,TS16949 グローバル体制の確立

国内はじめ海外8拠点で生産活動を行っており、ISO9001を全拠点で取得、TS16949についても国内及び海外6拠点で認証を取得し、品質維持・向上に活かしています。

海外拠点：北米地区(1拠点)・欧州地区(2拠点)・中国地区(2拠点)・アセアン地区(3拠点)

### ② 教育・訓練のグローバル化

モノづくり(=品質作り込み)は人づくりと言われるように、人づくりは製品品質を確保する上で大変重要な役割を担っています。

ティアドグループ内は、同じ思想に基づいた同じ仕組みで運用できるよう、海外現地スタッフの教育を実施し海外支援強化を行っています。



## Voice 品質保証部 鈴木 文男

### 市場品質への対応

当社の製品を搭載した車両(私の担当は主に建設機械用の熱交換器です)は、同じ車両でもユーザー様の使い方次第でダメージが大きく異なることがあります。使用中の不具合や故障が発生した場合、「どんなメカニズムで壊れ」「どうすれば壊れなくなるか?」を設計や生産拠点の人たちと意見交換しながら、より良い製品を作る為に日々仕事に取り組んでいます。

またお客様から発信される市場故障情報を監視し、異常データ有無確認や現品回収調査のアクションを、お客様と共に実施しています。

# サプライヤーとの公正な事業慣行

公正な取引を基本として仕入先様と相互発展を図り、連携・協力して環境保全の向上に取り組みます。

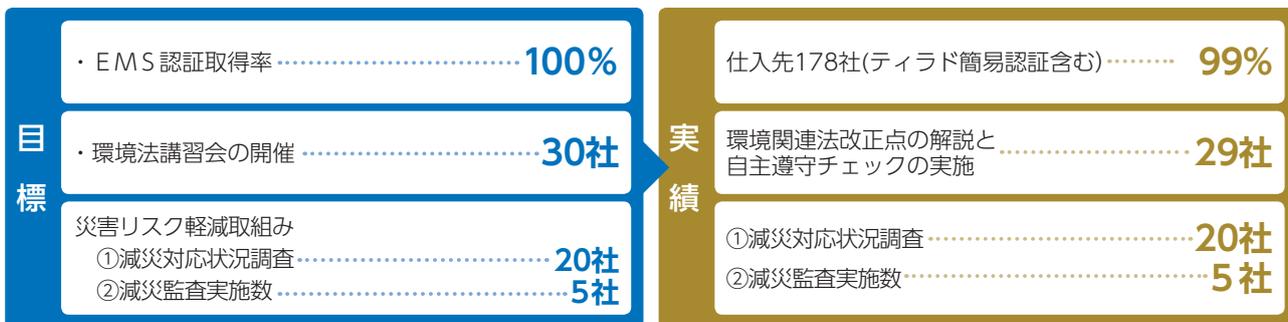
**背景・理由**

- 重要基準等**
  - 仕入先のEMS認証 …簡易認証 (KES・エコステージなど) 含む
- 参加・支援**
  - 仕入先協力会「東瑛会」安全・品質分科会活動

**持続可能な開発目標 (SDGs) との関連**

- 12 つくる責任 つかう責任
- 16 平和と公正をすべての人に
- 17 パートナリシップで目標を達成しよう

- 影響** ● 商品を製造する過程で必要となる、購入材料および部品の製造段階における環境負荷の低減
- 課題** ● 仕入先の環境に対する法令遵守教育
- 機会** ● サプライチェーンの環境法遵守の強化
- 管理方法**
  - ティラド認証6社の継続監査
  - マネジメント部会で報告し進捗を管理
- 評価** ● 仕入先EMS認証取得率



## 調達方針説明会の開催

仕入先様に当社の会社方針、調達方針をよりご理解頂くために、2017年度も仕入先様49社を迎え説明会を実施しました。同時に「安全」、「品質」、「原価」、「納期」、「環境」、「協力度」等で優れた仕入先様を表彰させて頂きました。

さらに仕入先様との連携強化とコミュニケーションを図る目的として、懇親会も合わせて実施しました。



● 方針説明会

● 2017年度ベストパートナー賞



**Voice** 部品調達部 藤村 昌俊

### 仕入先様との相互発展のために

調達部では、仕入先様のBCP構築活動の一環として、仕入先様減災対策の推進をしています。その具体的な取組みとして、2017年度は5社の仕入先様を訪問させて頂き、減災チェックシートに基づいた減災管理のヒアリング及び工場現場の確認を実施させて頂きました。2018年度はさらに減災チェックシートの内容を見直し、さらに多くの仕入先様を訪問させて頂く予定です。今後も仕入先様のご協力を得ながら信頼関係の強化を図ってまいります。

## ◆仕入先様への遵法説明会

2017年度は、仕入先様を招いて環境法規に加え、社会系法規（労務管理など）についても、重要事項の説明を実施しました。サプライチェーンでCSRになぜ取り組むのかという原点についても説明しています。

東・西日本それぞれ開催し、多くの仕入先様に御出席いただき、関心の高さが伺えました。不明点についてはお問い合わせをうけ、回答し、理解いただいています。毎年、継続的に実施することで仕入先様における法令遵守に対する意識向上につながると考えています。



● 東日本 説明会の様子(秦野SSにて)



● 西日本 説明会の様子(名古屋市 営技本部)

## ◆仕入先様への法令遵守・BCP対応ヒアリング

2017年度も仕入先様への法令遵守チェックシートおよび減災チェックシートに基づくヒアリングを実施しました。

今後もサプライチェーン全体でのCSR活動を継続することで、ステークホルダーからの信頼につなげ、お互いがWin-Winの関係を構築し続けていられるよう、取組みを進めてまいります。



● 仕入先様でのヒアリングの様子

## ◆仕入先様における安全活動

2016年度は、設備や棚等の転倒防止を重点的に実施して頂きましたが、2017年度も、ひきつづき、安全についての再点検と対策を実施して頂きました。

### ▶ 2017年度の仕入先様での対策の一例

#### 対策①



● 歩行帯設置による接触事故防止

#### 対策②



● トラテープによる物置禁止の徹底

#### 対策③



● 設備可動部へのカバー設置の徹底