お客様：CS*・品質保証

ムラタではお客様に満足していただける製品・サービスを実現するために、「製品の質」、「サービスの質」はもとより、「仕事の質」、「企業の質」の向上を目指しながら、さまざまな活動に取り組んでいます。

*Customer Satisfaction＝顧客満足度

CSの向上

ムラタの製品は、お客様であるセットメーカーを通じて携帯電話やコンピューター等のさまざまな電子機器に組み込まれて社会に送り出されます。ムラタはお客様を通じて社会に貢献し、お客様の満足を得ることが社会の満足につながると考え、“ お客様との信頼関係の構築 ”を大きな経営課題のひとつとして、仕事の仕組みやシステムをCSの観点から全社的に変える取り組みを行っています。

CSの考え方

電子機器産業は、大量生産、大量消費の時代から市場のニーズの多様化にともなう短納期、多品種少量生産へと大きな時代の変革期にあります。そのため、お客様からは、単に、品質、価格、納期にとどまらず、広い範囲にわたるサービス提供や情報開示を求められるようになりました。とくに、最近では、環境問題に対するムラタの対応状況、法令遵守体制に関する関心度が非常に高く、厳密かつ正確な確認、報告が必要になってきています。お客様が、環境法やさまざまな法的な要求、あるいは社会的要求に十分に対応し企業としての社会的責任を全うされるためには、お客様の製品に組みこまれる部品のレベルで、そのような法的、社会的要求に対応できていなければなりません。ムラタでは、品質、価格、納期のレベルアップはもちろんのこと、市場の変化に対応するお客様の新しいニーズを的確にとらえ、それらにいち早く対応できる態勢を整えておくことが重要と考えています。

CSの取り組み

ムラタでは、お客様の要求の背後にある社会的要請を十分に理解し、お客様の要求に対して満足すべき評価を得ることをCS向上の中核としています。その取り組みのひとつとして、ムラタでは、CSレベルを確認するため、独自のアンケート調査を実施しました。お客様にムラタの対応を客観的に評価いただき、厳しい自己評価のもと、具体的なアクションプランをたて着実に実行していくことで、さらなる改善、向上につなげるようにしています。

品質保証

ムラタでは、お客様に満足していただける製品・サービスを提供するために、商品企画、設計・開発から生産、アフターサービスのあらゆる段階で、より質の高いCSを実現するためにお客様の視点に立った品質管理活動を実践しています。

品質管理基本方針

ムラタは品質管理基本方針を定め、この方針を全従業員の品質管理の思考と行動の基本として実践しています。

独自の製品を常に開発し、新しい分野を開くと同時に、「良い機器システムは良い部品と良い設計から、良い部品は良い材料と良い工程から作られる」という考え方を基本にし、設計から材料の選定、調達、生産、販売及びサービスにわたるすべての段階で、経営トップから全従業員に至るまで、ムラタグループを構成する全メンバーが協調してデミングサークルを回し一貫した管理をすることにより、市場の要求にあった品質の製品を、自然環境を破壊しない配慮のもとに経済的に作り、これを社会に供給すること。

品質保証システム

ムラタの製品は、社内規定に基づいた品質システムにおいて設計・生産し、品質保証した製品のみをお客様にお届けしています。

お客様のご要望に応える製品を、安全及び環境基準に適合したムラタの設計基準に基づいて設計・開発し、製品用途に合った環境試験や信頼性評価を行い、設計段階での品質作り込みと信頼性や安全性の確保を確実なものにしています。

製造段階では、設計された品質を確実に実現するために、社員の教育、訓練を徹底し、規定化した品質管理システムに基づいて生産しています。4M（Man、Machine、Material、Method）管理の徹底や工程の品質を監視するとともに、でき上がった製品に対して、定期的な信頼性試験や量産検査で品質を確認しています。

お客様からの製品品質に関する情報や苦情に対しては、工程及び製品設計にスピーディーにフィードバックする仕組みとしています。

ISO9001およびQS9000・ISO／TS16949

ムラタでは国内外のグループ会社において、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を取得しています。また、自動車業界の国際規格であるISO／TS16949の認証取得を進めています。

国際的にビジネスを展開するグローバル企業として、世界中のお客様に安心してムラタ製品をご使用していただけるよう、国際的な品質マネジメントシステムへの適合を、ムラタグループ世界同一水準で達成できるようにしています。

品質システム

商品企画	調査、研究、企画レビュー
設計開発	安全基準、設計基準に基づく設計
設計審査	デザインレビュー、製品アセスメント、信頼性・安全性評価、法冷への適合
生産準備	サンプル活動、規格類の整備
生　　産	品質システムに基づく生産、教育・訓練、定期的信頼性試験・量産品検査
販　　売	お客様による品質確認
サービス	アフターサービス

代表的な国内外生産拠点での認証リスト　（2004年3月現在）

事業所	認証機関	対象規格	認定日
株式会社福井村田製作所	UL	ISO9001	1997.04.02
		TS16949	2003.09.25
株式会社村田製作所 八日市事業所	UL	QS9000	1998.03.31
		ISO9001	
株式会社富山村田製作所	UL	ISO9001	1996.12.16
		TS16949	2003.08.12
株式会社金沢村田製作所	UL	ISO9001	1998.04.16
		QS9000	
株式会社出雲村田製作所	UL	ISO9001	1997.07.25
		QS9000	
株式会社岡山村田製作所	UL	ISO9001	1998.07.01
		QS9000	
Murata Electronics (Thailand), Ltd.	UL	QS9000	1998.03.17
		ISO9001	
Murata Electronics Singapore (Pte.) Ltd.	PSB	ISO9001	1999.11.03
		TS16949	2003.09.30
台湾村田股份有限公司	BSMI	ISO9001	1993.11.26
Murata Electronics North America Inc.	UL	QS9000	1996.03.07
		ISO9001	1994.06.15
Murata Electronics (Malaysia) Sdn. Bhd.	SIRIM	ISO9001	1997.02.28
北京村田電子有限公司	UL	ISO9001	1998.12.10
蘇州村田電子有限公司	UL	ISO9001	2003.08.02
無錫村田電子有限公司	UL	QS9000	1999.05.12
		ISO9001	

※国内外生産拠点、販社を含めて35社で認証を取得しています。