

お客様とのかかわり

ムラタは、お客様に満足していただける製品・サービスを常に追及しています。「製品の質」「サービスの質」を向上させながら、多様化した市場のニーズを的確にとらえ、それらにいち早く対応できる体制を整えています。

CS(お客様満足)の考え方

電子部品・モジュールの製造業として発展していくためには、エレクトロニクス市場の動向を把握し、お客様に満足していただける製品・サービスを提供することが必要です。その条件には、「お客様のニーズをいち早くキャッチし、問題解決策を提案する」、「製品・サービスの品質が優れている」、「価格が適当である」、「納期が確実である」などがあげられます。お客様のニーズをいち早くキャッチするためにも、お客様との一層の信頼関係の構築を優先的経営課題としてとらえ、全社の仕事の仕組みやシステムをCSの観点から改革していくことに継続的に取り組んでいます。

品質管理方針

ムラタでは、お客様に信頼され、満足いただける高品質の製品の提供を目指し、品質管理基本方針を定めています。ムラタではこの方針を従業員一人ひとりが、常に意識できるように職場に掲示し、さらには方針を記したカードを従業員に携帯させ、周知・徹底を図っています。

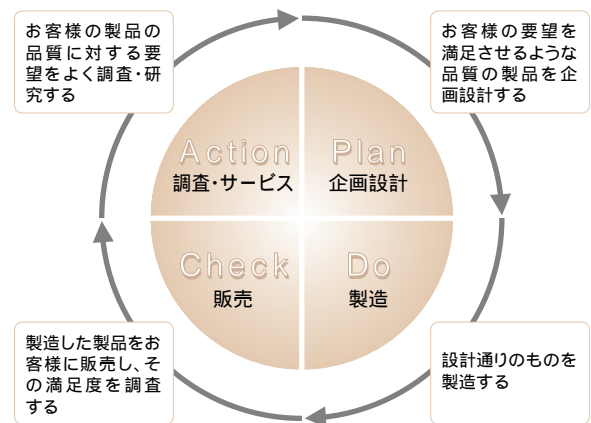
品質管理基本方針

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、販売およ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いたるまで、ムラタグループを構成する皆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。

デミングサークル

品質管理の基本となる考え方に、デミングサークルがあります。これは、設計、製造、販売、調査・サービスの各段階において、市場の要求に合った品質の製品を安くつくり納入するためにPlan-Do-Check-Actionのサークルを回し、お客様に満足していただける製品・サービスの品質を向上させていくという考えです。

デミングサークル



品質保証システム

ムラタでは、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001を認証取得しています。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。

グローバルにビジネスを展開する企業として、世界中のお客様に安心してムラタの製品をご使用いただけるよう、グループ全体で世界同一水準の品質をご提供できるよう体制の強化を進めています。

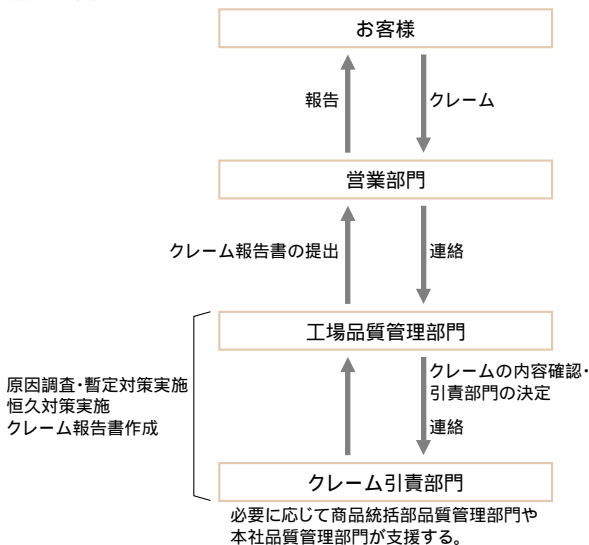
DATA ISO9001認証取得事業所一覧

品質問題への対応

お客様からの当社製品に対する提案、改善要求、クレームなどは、当社の製品をお客様に安心して使っていただき、製品をより市場競争力のあるものにしていくための貴重な情報です。そのため、お客様の立場に立ってご要望をお聞きし、迅速に改善に取り組むようにしています。

ムラタでは、お客様からのクレーム情報を一元管理しています。お客様からクレームを受けた時点で、担当営業がデータベースに入力し、世界中の全事業所・工場において、同時にその情報を共有できるシステムを構築しています。返品されてきたクレーム品は、製造品質管理部門が主体となって原因を究明・解析し、対策を講じることで再発防止を図っています。クレーム処理の記録は、関係部門へ回覧された後、品質管理部門で保管され、品質改善活動に役立てています。クレーム発生状況や対策内容などの記録は、品質管理部によりとりまとめられた後、経営者層に報告されます。

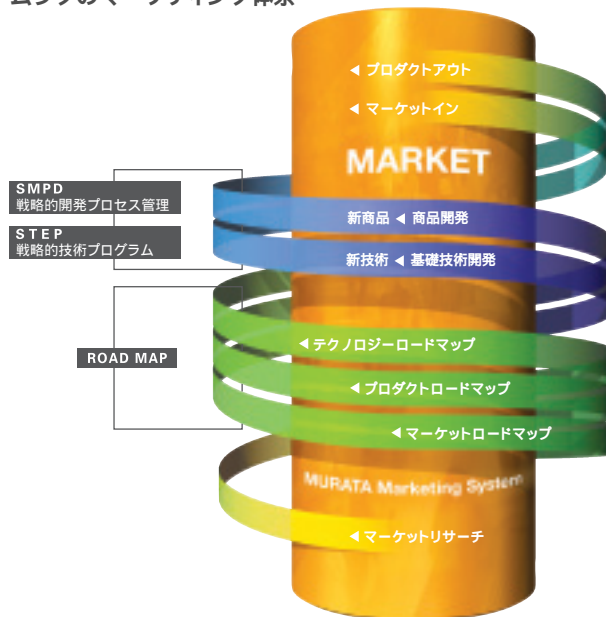
品質問題への対応



マーケティング体系

ムラタでは、「市場」「技術」「製品」の三つのロードマップによる独自のマーケティング体系を構築しています。「中期の市場動向」、「その市場で求められる製品」、そして「その製品の開発に必要な技術」をロードマップとして描き、常に最先端の製品、技術を提供し、お客様にお応えしています。

ムラタのマーケティング体系



デザイン・イン活動

ムラタ製品の主要なユーザーである電子機器メーカーとの技術交流にも、積極的に取り組んでいます。電子機器の次期モデル、将来モデルにはどのような新機能が付加され、どのような電子部品が求められるのか。お客様の抱えるそれらの課題を解決するために、電子機器の開発初期の段階からニーズを共有しておく必要があります。ムラタは、お客様との信頼関係に基づき、情報の共有、早期の課題解決のお手伝いに努めています。