お客様への責任と行動

お客様に満足いただける製品・サービスを提供するために、お客様との信頼関係を強化し、全社の仕事の仕組みをCS（顧客満足）の観点から継続的に改革していきます。

製品責任を果たすための活動

「品質管理基本方針」を定め、全従業員に周知・徹底しています

ムラタでは、お客様に信頼され、満足いただける高品質な製品を提供していくために、品質管理についての考え方として「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つねに意識できるよう、ポスターを職場に掲示したり、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。

「デミングサークル」を回す継続的な品質マネジメント

ムラタでは、品質管理を徹底するために、「デミングサークル」という考え方を採り入れています。

これは、お客様に製品を提供する一連のプロセスの中で、お客様の要望を調査・分析し、製品づくりに反映させていく手法。「企画設計」「製造」「販売」「調査・サービス」という一連のサークルを回すなかで、継続的に製品の品質を改良・改善しています。

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。

品質マネジメントの国際規格の認証を取得しています

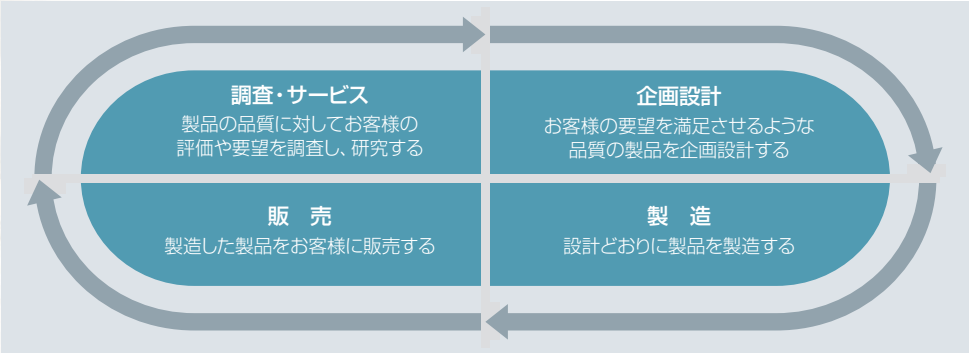
ムラタは、世界の全工場で、品質マネジメントシステムの国際規格であるISO9001の認証を取得しています。また、ISO9001に世界の自動車産業に固有の要求事項を加えた、一段と厳しい品質管理システムの国際規格ISO／TS16949の認証を取得しています。

さらに、野洲事業所の品質保証部では、試験や校正（測定器の正確さを検査すること）に関する国際規格であるISO／IEC17025と日本の計量法認定事業者制度（JCSS）を認証取得し、品質を評価する技術のレベルアップにも取り組んでいます。

グローバルに事業を展開する企業として、全世界で同一水準の品質を提供できるよう、継続的に品質システムを改善していきます。

デミングサークルとは?
品質管理の父といわれるアメリカのエドワード・デミング博士が提唱。継続的に活動を改善させていくPDCAサイクル（Plan（計画）-Do（実施）-Check（検査）-Action（改善））の原形となった考え方です。

デミングサークル



お客様への責任と行動

グローバルビジネスストラテジー会議には、海外ムラタグループの営業担当が参加。各地域のお客様のニーズを踏まえて次製品の開発テーマを話し合います。

デザイン・インとは?
製品に必要な機能を組み込むため、設計・開発段階から、メーカーとユーザーの技術者が連携して、製品を開発すること。

お客様ニーズへの対応

市場が求める最先端製品を提供するためのマーケティング体系

変化の激しいエレクトロニクス業界において、つねにお客様に満足していただける製品・サービスを提供していくには、市場の動向をいち早く把握し、それを製品・技術の開発に活かしていくことが必要です。そこで、ムラタでは「市場」「技術」「製品」という3つの観点で今後の構想を描く、独自のマーケティング体系を構築しています。

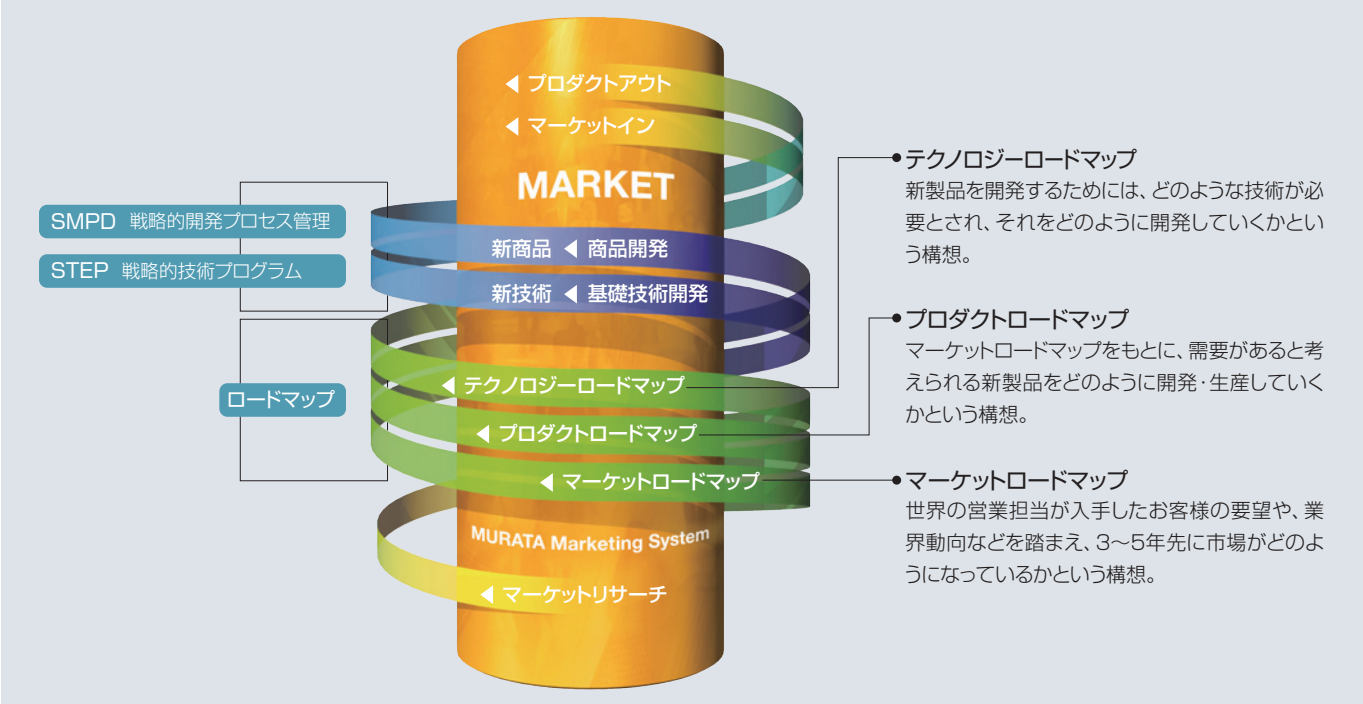
営業担当が世界中で入手した情報や各国の業界動向、お客様の要望などを踏まえ、中期的な市場動向である「マーケットロードマップ」を策定。これをもとに、各市場で求められる製品や、製品に必要な要素技術などの開発構想を作成し、技術開発・製品開発を進めることで、お客様の要望にお応えできる最先端の製品・技術を提供しています。

お客様の製品開発・設計段階から技術交流で課題解決を支援

ムラタ製品の主要なお客様である電子機器メーカー様が次期モデルにどのような新機能を付加し、そのためにどのような電子部品を求めておられるのか。お客様が抱える課題を早期に解決するために、ムラタでは、お客様が電子機器を開発する初期段階から、要望をお聞きし技術交流に努める、積極的な「デザイン・イン活動」に取り組んでいます。

この活動にあたっては、お客様との信頼関係に基づいて重要機密事項を含む情報

マーケティング体系



電子機器・電子部品メーカーが集まる展示会CEATECでは、来場されたお客様に新製品や最先端の技術を説明するなど、ムラタの技術力をご理解いただくよい機会となりました。

を得ることがありますが、その際にはお客様の機密情報の保護・管理に充分配慮しています。

品質問題発生時の対応体制

クレーム情報を一元管理し製品の開発・改善に活用しています

当社に対するお客様からの提案、改善要求、クレームなどは、より安心して使っていただける製品、より市場競争力のある製品を生み出していくための貴重な情報です。そこで、ムラタでは、お客様の立場に立ってご意見・要望をお聞きし、迅速な改善に努めています。

お客様から寄せられたクレーム情報を一元管理するシステムを構築。お客様からクレームを受けた時点で、営業担当者がデータベースに入力し、その情報を世界中の全事業所・工場で同時に共有できるようにしています。返品されたクレーム品は、製造品質管理部門が主体となって問題の原因を究明・分析し、対策を講じることで再発防止を図っています。

クレーム情報は、関係部門にも回覧され、品質改善活動や予防処置活動に役立てています。またクレームからの反省点をまとめた過去トラブルチェックリストを開発・設計部門に配付し、製品開発に活用しています。クレーム発生状況や対策内容などは、品質保証部より、経営層に報告される仕組みを構築しています。

従業員の声

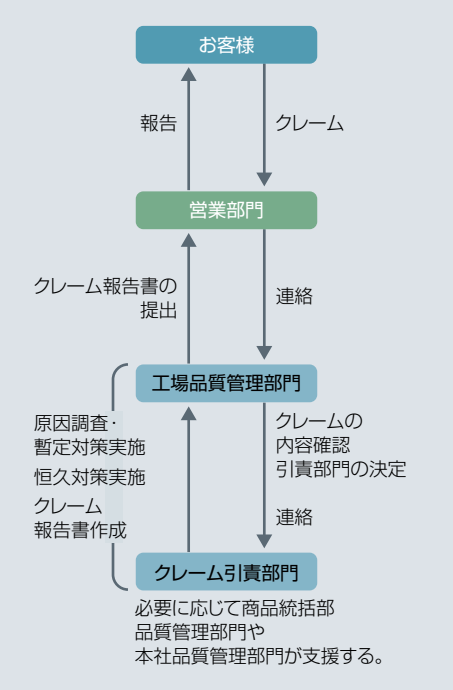
ムラタの技術力を訴求し、お客様の役に立つ展示会を目指しています

展示会は会社のPRの場としてはもちろんのこと、技術力やビジョンを訴える大切な機会です。企画・制作にあたっては、営業、スタッフ、商品部門や開発部門などの様々な部門が参画し、組織の枠を超えて取り組みます。

お互い立場や意見が異なるので大変ですが、ムラタという会社や技術力についてもっと知ってもらい、技術を交流することでお客様のお役に立ちたいという気持ちのもと、日々取り組んでいます。

広報部　技術広報課
篠岡 圭一

品質問題への対応



掲載情報

- 品質マネジメントシステム認証取得状況 ▶ http://www.murata.co.jp/csr/social/02.html
- 3段階のDR（設計品質審査）制度 ▶ http://www.murata.co.jp/csr/social/02.html