



お客様への責任と行動

継続的な品質マネジメントによって、設計、材料の選定、調達、生産、販売、サービスにわたる全ての段階で品質管理を徹底し、全てのお客様に高品質で信頼される製品を提供していきます。

製品責任を果たすための活動

設計、調達、生産、全ての段階で品質を追求

ムラタでは、お客様に信頼され、ご満足いただける高品質な製品を提供していくために、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全ての段階を一貫して管理する「品質管理基本方針」を定めています。

この方針を全従業員に周知徹底するために、各職場にポスターを掲示したり、方針を記したカードを携帯させたりして、普段からの意識づけを図っています。なお、海外グループにはポスターやカードの英語翻訳版も配布しています。

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とし、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。

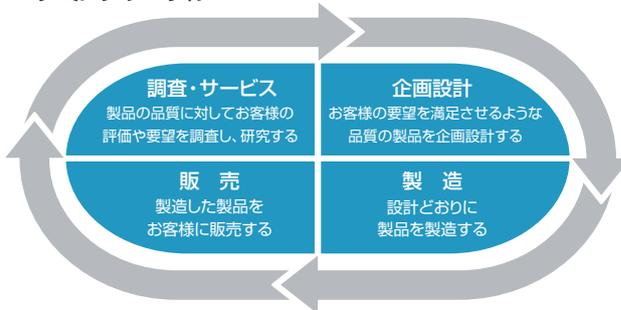
デミングサークルを回す継続的な品質マネジメント

ムラタでは、製品品質を継続的に向上させるために、「デミングサークル」を回しています。

デミングサークルとは、お客様に製品を提供するうえでの「企画設計」から「製造」「販売」「調査・サービス」という一連のプロセスを一つの円(サークル)として捉えることです。ムラタでは、デミングサークルを回し続けることで、常にお客様の要望を次の製品づくりに反映させ、製品品質の改良・改善を継続しています。

「設計支援ツール」や「アプリケーションガイド」などお客様の実業活動に役立つ情報を随時発信しています。

▼ デミングサークル



全事業所で品質マネジメントの国際規格を認証取得

グローバルに事業展開する企業にとって、世界統一水準での高い製品品質を維持することは重要な課題です。

ムラタは、海外を含む全ての工場で、品質マネジメントシステムの国際規格ISO9001の認証を取得しています。このうち自動車対応部品を製造する11の拠点では、ISO9001に自動車産業固有の厳しい要求事項が盛り込まれた品質管理規格ISO/TS16949の認証も取得しています。

さらに、材料開発・生産技術開発・半導体・薄膜微細加工技術などの研究開発を担う野洲事業所では、製品・部品の品質を検査するさまざまな試験機と測定器に狂いがなければを検査し調整する「校正」と呼ばれる作業に関する国際規格ISO/IEC17025と、計量器を校正する事業所としての能力の証である「計量法認定事業者」(JCSS)の認証を取得し、品質評価技術のレベルアップに取り組んでいます。

今後もこれらの取り組みを通じて、品質マネジメントシステムの継続的な改善に努めます。

お客様ニーズへの対応

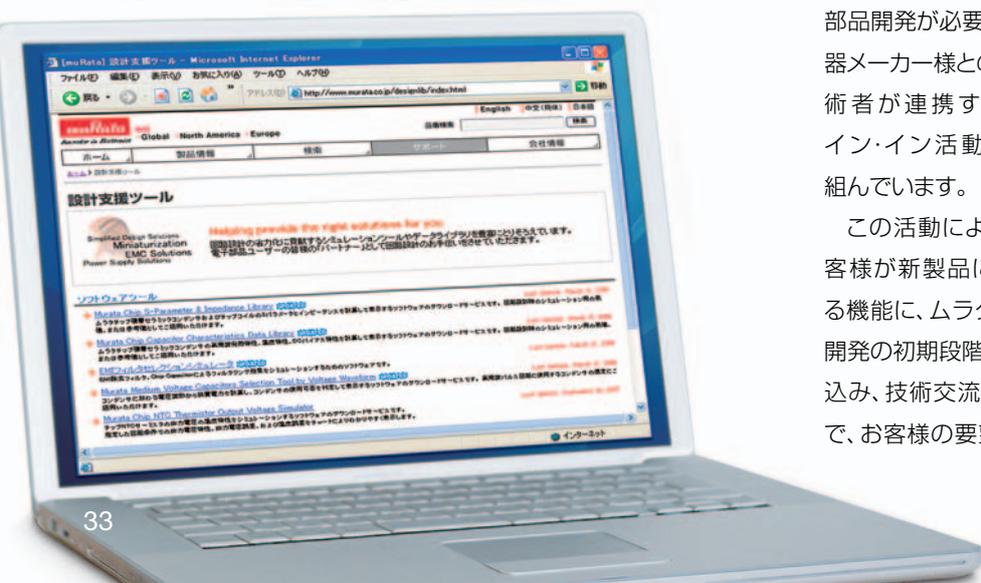
お客様の製品開発・設計段階から技術交流で課題解決を支援

新しい機能を持つ製品を生み出すためには、それに対応した部品開発が必要です。ムラタでは、主要なお客様である電子機器メーカー様との間で、新製品の設計・開発段階から、両社の技術者が連携する「デザイン・イン活動」に取り組んでいます。

この活動によって、お客様が新製品に付加する機能に、ムラタが製品開発の初期段階から入り込み、技術交流することによって、お客様の要望に応え



海外ムラタグループの営業担当が集い、お客様情報を共有するグローバル戦略会議





- 設計品質審査制度(DR)
- 品質マネジメントシステム認証取得状況

る最適な電子部品の提供を可能にしています。

なお、デザイン・イン活動を進めるにあたって、お客様の機密情報は、十分な保護・管理を徹底しています。



商品展示会もお客様のニーズを把握する大切な機会です。

中国デザイン&エンジニアリングセンターの開設

ムラタは2007年4月1日、中国における市場調査および中国販売会社を統括する、村田(中国)投資有限公司のエンジニアリング部門として、デザイン&エンジニアリングセンターを設立し、同年5月から技術サポートサービスを開始しています。

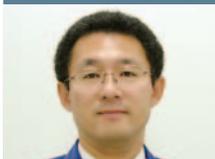
中国では、携帯電話などの通信機器や、デジタルAV機器などの市場の拡大と、中国国内のセットメーカーの成長によって、現地での技術サービスをともなうカスタマーサポートの重要性が増しています。今回、同センターの開設によって、個々のお客様ニーズに合わせた電子部品の設計調整やノイズ対策などの技術サポートを強化し、お客様のニーズに迅速に対応することで、中国におけるムラタ製品の販売拡大を目指していきます。



中国デザイン&エンジニアリングセンター

従業員から

DRの改善で一層完成度の高い製品を提供します



品質保証部
品質保証推進課
堂下 和幸

2007年度は、開発の早期に不具合を未然防止できるDR(設計審査)のプロセスを構築しました。これによってお客様からの品質に対する要求にかなった完成度の高い製品開発に取り組むことができました。

2008年度は、構築したDRを、開発関係者に広く知ってもらい、一層のプロセス改善に努めます。特に、お客様先での実装条件や、使用環境の変化に応じた信頼性評価の充実に力を入れていきたいと考えています。

製品の品質向上の取り組み

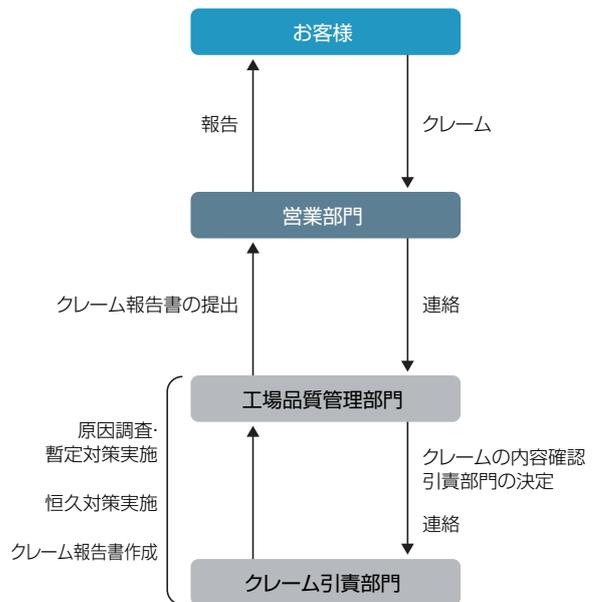
クレーム情報を一元管理し、再発防止に活用

お客様からの製品クレームは企業にとって重大な問題です。ムラタでは、クレーム発生時の迅速な対応はもとより、同様の問題発生を防止するためのシステムを構築しています。

お客様からのクレームは、全てデータベースに集約されています。クレーム発生時点で各部門の担当者がデータベースに入力することで、世界中の事業所・工場がその情報を閲覧し、同様の問題が起こりうる可能性をチェックしています。

また、クレームの原因、分析、対策については、品質保証部が責任を持って経営層に報告すると同時に関係部門に回覧します。さらにクレームの反省点をまとめたトラブルチェックリストを開発・設計部門に配布し、活用することで、再発防止を図っています。

▼ 品質問題への対応



必要に応じて商品統括部品質管理部門や本社品質管理部門が支援する