



お客様への責任と行動

すべてのお客様に高品質で信頼される製品を提供するために、継続的に品質マネジメントシステムの向上を図り、設計、材料選定、調達、生産、販売、サービスのすべてのプロセスで徹底した品質管理活動を行っています。



製品責任を果たすための活動

設計、調達、生産、すべ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すべ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

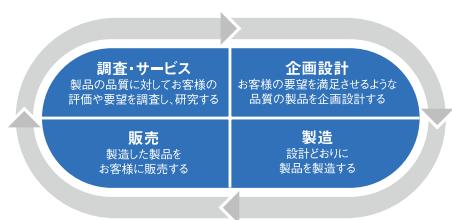
独自の製品を常に開発し、新しい分野を開くとともに、「良い機器システムは良い部品と良い設計から、良い部品は良い材料と良い工程から作られる。」という考え方を基本にし、設計から材料の選定、調達、生産、販売およびサービスにわたるすべての段階で、経営トップから全従業員にいたるまで、ムラタグループを構成する皆が協調してデミングサイクルを回し、一貫した管理をすることにより、市場の要求にあった品質の製品を、自然環境を破壊しない配慮のもとに経済的に作り、これを社会に供給すること。

継続的な品質マネジメントシステムの向上

ムラタでは、継続的に品質マネジメントシステムの有効性と効率の改善を図り、「企画設計」から「製造」「販売」「調査・サービス」の製品実現プロセスにおいて、お客様本位の視

点で製品品質、サービスの品質の継続的改善を行っています。常にお客様のご要望を製品づくりに反映させ、お客様にご満足いただける品質を提供します。

■デミングサイクル



全事業所で品質マネジメントシステムの国際規格認証取得

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、海外を含むすべての工場で、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いかを検査し調整する「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。



〔人々とムラタ〕



お客様への責任と行動



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。

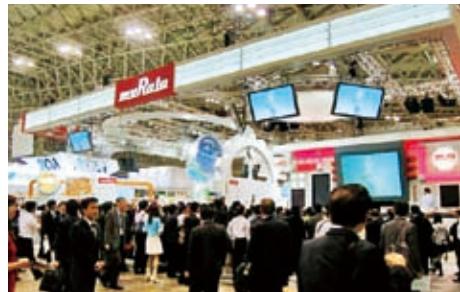
この活動によって、お客様が新製品に付加

する機能に、ムラタが製品開発の初期段階から入り込み、技術交流することで、お客様の要望に応え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、充分な保護・管理を徹底しています。



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ストラテジー会議



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。



中国新本社の移転と電波暗室棟の着工

ムラタは2009年5月末に、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)投資有限公司の新本社を竣工、移転します。今後ますます重要となる中国市场において長期的かつ安定したビジネスを行っていく狙いです。また、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。現在、新本社に隣接する電波暗室棟の2010年完成を目指して建設中です。

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。



中国新本社



- 製品責任を果たすための活動
[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

製品の品質向上の取り組み

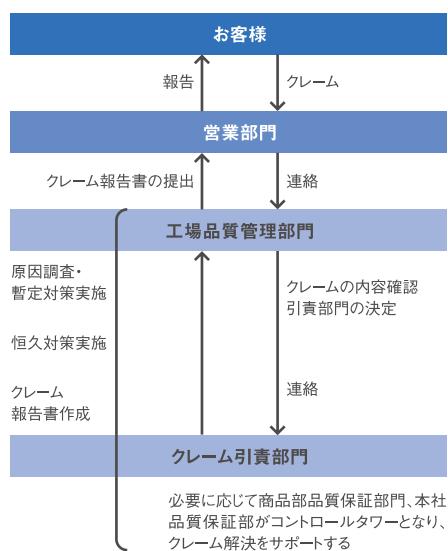
クレーム情報を一元管理し、再発防止に活用

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、すべ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観します。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



品質教育による人材育成を通じてCS向上を実現していきます。

2007年度に品質革新活動をキックオフし、2008年度は品質マネジメントシステムの改革と源流管理による徹底した品質のつくり込みを行い、高品質・高信頼性の商品をお客様に提供できるよう全社的に取り組みを進めています。2009年度はさらにその基盤となる人材育成にも注力しCS(お客様満足)、ES(従業員のやりがいと成長)の向上を実現していきたいと考えています。品質教育を通じて源流管理思想の追求と徹底を図り、お客様に安心して使用いただける製品の提供に貢献できるようにと考えています。



株式会社村田製作所
品質保証部
品質企画戦略課
松下 恵美

