

顧客優先を支える品質管理

基本方針

当社は弛まざる先端技術の開発により、高付加価値製品の提案、供給を通じて、快適なIT社会や環境と自動車が共存する社会の実現に貢献しています。顧客優先の考え方のもと、顧客の要求に独自技術と地球環境に配慮した設計で応え、常に安心・安全な製品を安定して提供し続けることを最大のミッションと考えています。顧客のニーズを見据えた開発の設計段階から品質をつくりこむ姿勢と、ものづくり段階での品質保全とこれらを支えるマネジメントシステムを構築し、高い顧客満足度の獲得に取り組んでいます。

電子事業グループ品質基本方針：品質第一の考えのもとに、お客さまの要求を明確に把握し、イビテクノで、信頼性のある製品を生み出し、提供することにより、お客さまの満足を得ます。

セラミック事業グループ品質基本方針：お客さまの真のニーズや潜在ニーズをイビテクノで具現化、価値化すると共に絶えず品質を真ん中に置いたものづくりでお客さまに感動を提供することをめざします。

品質保証体制

当社グループでは、全社品質保証担当の役員を中心に、各事業本部に品質保証組織を設けています。

製品の品質を通じて、顧客、そして社会に貢献するために、当社は先端技術の開発、製品企画、設計、量産までのプロセスの各段階で、デザインレビューと品質保証会議を開催し、設計、仕様の検討を行っています。さらに品質向上のために国内外の事業場でのトップ診断をはじめとする指導、監査を行い、取引先に対しても品質向上のための指導を行っています。また、品質を真ん中に置いたCS*向上を目的として、品質管理担当部門のもと継続的品質改善活動を推進しています。5S・自主保全活動と標準作業の遵守で設備・人起因ロスを低減し、「現地・現物・自掛」、「クロスセクション・チームワーク」で競争力強化活動を進めています。

*CS：Customer Satisfaction 顧客満足度のこと

品質マネジメントシステム

電子事業関連では、1995年3月にISO9001認証取得以来、継続して品質マネジメントシステムのレベルアップを推進し、顧客の期待、要求を超える製品提供を実現できるように取り組んでいます。また、セラミック事業および電子事業の自動車産業に関連する事業では自動車業界の国際品質マネジメント規格ともいえるISO/TS16949の認証取得を、2003年10月より開始し、2017年度までにISO/TS 16949に替わるIATF16949:2016への移行を完了しています。

また当社は、事業競争力と顧客満足度を継続的に向上することを目的として、品質（ISO9001）、環境（ISO14001）、労働安全衛生（OHSAS18001）および企業運営上のしくみを、イビデンマネジメントシステムに統合し、運用しています。

今後も、グローバルに高品質の製品が提供できる仕組みを構築しレベルアップを推進していきます。

顧客満足度向上の取り組み

営業部門が顧客窓口として技術、苦情等の様々な情報を集め、各部門へ展開しています。各事業部門で、定期的に把握している顧客の満足度について事業部門ごとの合宿の中でレビューを行っており、経営層の指導のもと改善活動を進めています。営業部門が中心となった顧客サポートと先端技術製品の提供により、納入先の電気機器、半導体、自動車メーカー各社から高い評価をいただいています。

イビテクノ推進活動

当社は、イビデンウェイの実践により顧客満足度No.1を実現するため、全社全部門が参加するイビテクノ推進活動を進めています。

“お客さまのために”を常に考え、営業力・開発力・ものづくり力・マネジメント力の四つのイビテクノによって、イビデンの価値を向上させ、市場における競争力を付け安定した収益を確保する。そしてすべてのステークホルダーの皆さまに貢献することが狙いです。

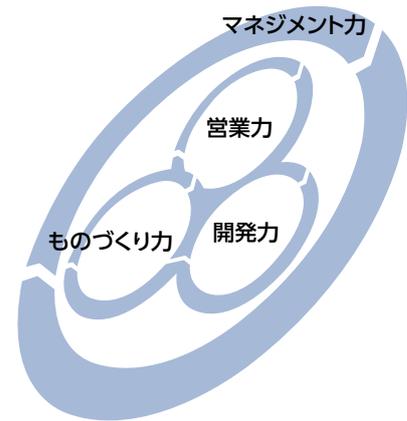
「営業力強化活動」：お客さまに価値と感動を提供できる競争力ある目標を設定する。

「開発力強化活動」：競争力あるプロセス・設備開発を自掛で実現する。

「ものづくり力強化活動」：さらなる改善と維持管理をする。

そして、この三つのイビテクノをクロスさせ、さらに「マネジメント力強化活動」で有機的に推進し、実現することで事業目標を達成させます。

また、市場における競争力の源は人財です。現地・現物・自掛で高い目標にチャレンジし、組織を超えたクロスセクション・チームワークで成果を出し、スキルと達成感とチームワーク力を向上させることで、さらに高い目標をめざしてスパイラルアップしていきます（P23「人財の育成」参照）。



図：イビテクノ推進の
スパイラルアップイメージ