

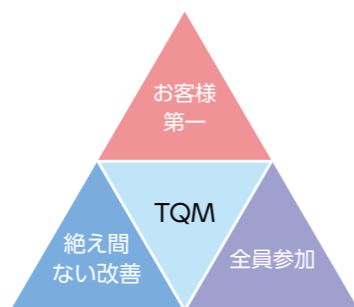
お客様との関わり

「お客様第一」「品質第一」で、製品・サービスと企業としての質を向上させる取り組みを進めています。

開発から生産まで一貫した品質保証

品質基本方針のもと、開発から生産まで一貫して品質を保証しています。全拠点で品質マネジメントシステムの国際規格 [ISO9001] ※1 [ISO/TS16949] ※2の認証を取得。TQM※3の基本理念に基づき、拠点ごとに品質目標を立てて生産を行っています。また品質向上のノウハウやルールを盛り込んだ「品質システムグローバルスタンダード」を用いてグループ全社で品質を確保しています。

TQMの基本理念



- ※1 ISO9001: JQA-QM7318/ QMA11826/QMA12841
- ※2 ISO/TS16949: JQA-AU0124
- ※3 品質向上のために「お客様第一」を基本に「絶え間ない改善」と「全員参加」により「品質・仕事の質」や「人と組織の活力」を高める活動(Total Quality Management)

製造工程での品質確保と品質問題への対応体制

クルマの基本性能(走る・曲がる・止まる)を支え安全に直結する部品(重要保安部品)の生産工程を中心に自工程完結※4を進めています。世界のお客様から「品質の豊田合成」と評価いただけるよう、全拠点で「品質安心宣言活動」※5を推進。自動化※6による「不良をつくれない・流さない」「工程づくり」と、品質に対する感性を高めて「ミスをしなない」「人づくり」の両軸で品質向上に取り組んでいます。さらに国内外の全工程で専任監査員による監査・改善を行っています。

基づく的確な再発防止策を自動車メーカーの品質部門とともに講じ、以降の製品の品質不具合を未然に防止しています。



市場での信頼性向上活動

- ※4 各工程で品質確保に必要な行動を全て行うことにより、工程内で品質を造り込み、後工程に不良を流さないようにすること
- ※5 全員参加による品質改善の取り組みのこと。製造工程の全ての係が「人づくり」と「工程づくり」の両軸で品質改善を実施。目標とする品質を確保できる仕組みが出来上がった段階で、各係長が社長や拠点長に対し「安心宣言」を行い、社長・拠点長自身が現地現物で監査する
- ※6 機械設備の異常や、品質の異常、作業遅れなど何らかの異常が生じた際に、機械設備が自ら異常を検知して自動で停止するか、作業員自身が停止スイッチを押すかして、ラインを止められるようにすること

市場で品質問題が発生した場合は、自動車メーカーからの情報に基づき速やかに原因を調査して、再発防止策を実行できる体制を確立しています。また、原因究明・解決が自社だけでは困難な場合は、テスト車両による検証などに

TOPICS

品質向上に向けた「品質安心宣言活動」の継続

継続的に改善ができる職場風土の醸成と、強い製造現場づくりをねらいに、2012年から「人づくり」「工程づくり」の両軸で品質向上に向けた活動を行っています。2016年度にはオペレータ目線に立った活動や、各工程の品質レベルに応じた目標を設定し、達成したら次の目標に向かってスパイラルアップする活動を開始しました。係単位で、やりやすい作業や品質不具合を改善し、クレーム「0」が達成できた段階で「安心宣言」し、担当役員が現地で改善内容をチェック。社長や担当役員が製造現場の責任者である係長と握手し「安心宣言」を約束します。



安心宣言が完了した係長に対し社長が、ねぎらいを表明するとともに活動継続を約束するために握手



社長による現地確認

TQM活動による企業体質の強化

「お客様第一」を念頭に、全従業員がそれぞれの立場で改善を続けるとともに、「品質・仕事の質」と「人と組織の活力」を向上させるTQM活動をグローバルに進め、豊田

合成グループ全体の企業体質を強化しています。2016年度は、国内外の優秀な改善活動事例の発表、相互研鑽の場として「TGグローバル小集団活動大会」を初開催しました。

TQM活動

階層	実施事項
管理職	職場マネジメント改善
事技職	小集団活動(グループ改善) SQC※1/QE※2実践力向上(技術系) ※1 SQC: Statistical Quality Control (統計的品質管理) ※2 QE: Quality Engineering (品質工学)
技能職	小集団活動(QCサークル)

海外拠点の小集団活動の実施率(2016年度)

78%

(生産会社29社/37社中)

TOPICS

「TGグローバル小集団活動大会」を初開催

豊田合成グループ全体で職場ごとのQCサークルやグループ改善の活動を活性化させることをねらいに「TGグローバル小集団活動大会」を初めて開催しました。これまでも日本、中国・台湾、豪亜、米州それぞれの地域で発表大会を行ってきましたが、今回はグローバル大会として、中国、ベトナム、インド、アメリカ、チェコや日本国内のグループ会社 計13社の役員や従業員が日本に集合。材料ロスの低減や事務処理業務の効率化など10事例の発表を約240人が聴講し、グループとして優れた活動事例を共有、相互研鑽しました。



お客様ニーズに即した営業活動

営業部門を中心に、世界のお客様と良好な関係を築きながら、多様なご要望に応え、販売を促進・拡大しています。お客様のニーズ・困りごとや、その他のステークホルダーからの幅広いご意見などを各地域の営業が定期的に情報

交換・検討の上、技術部門など社内との関係部署と連携。ニーズに即した開発案を提示し、満足いただける製品の提供に努めています。

TOPICS

グローバル営業ミーティングを開催

豊田合成(株)の営業本部や、米州・中国・欧州・タイ・インドにある豊田合成グループ会社の営業幹部が日本に集まり、グローバル営業ミーティングを開催しました。地域ごとの課題を踏まえた重点活動について情報共有したほか、世界戦略車の受注活動における地域間の連携に向けた進め方を議論しました。



□ お客様からの評価

品質向上の取り組みは、世界のお客様からも評価をいただいています。

■ 品質に関する受賞(2016年度)

受賞会社	表彰元	表彰名
豊田合成(株)	日野自動車(株)	品質管理賞
	スズキ(株)	ベストパートナー賞
TGフルイドシステムズUSA(株)	トヨタモーターノースアメリカ(株)	Excellent Quality Award
GDBRインダストリアコメルシオ(有)	アルゼンチントヨタ(株)	Quality,Delivery,Cost Certificate Award
	ホンダオートモーバイス・ド・ブラジル(有)	Quality,Delivery Excellent Award
台裕橡膠工業(株)	裕隆日産汽車股份有限公司	優良メーカー賞
天津豊田合成有限公司	天津一汽トヨタエンジン有限会社	品質達成賞
	一汽トヨタ(長春)エンジン有限会社	
	長城汽車股份有限公司	品質向上賞
豊田合成(張家港)科技有限公司	广汽トヨタ自動車有限会社	品質優良賞
豊田合成(佛山)橡塑有限公司	天津一汽トヨタ自動車有限会社	
	四川一汽トヨタ自動車有限会社	
豊田合成(佛山)汽車部品有限公司	广汽トヨタエンジン有限会社	品質協力賞
	广汽トヨタ自動車有限会社	
豊田合成ミンダ・インディア(株)	マルチ・スズキ・インディア社	Improvement in Quality Performance Award
豊田合成サウスインディア(株)	トヨタキルロスカ自動車(株)	Appreciation Award for Quality Activities
	トヨタキルロスカオートパーツ(株)	Zero Defect Supplies
ミンダTGラバー(株)	トヨタキルロスカ自動車(株)	Best Quality Supplier
英国豊田合成(株)	ジャガーランドローバー	Quality Award
豊田合成南アフリカ(株)	南アフリカトヨタ自動車(株)	Supplier Superior Award in Quality Management



TGフルイドシステムズUSA(株)がトヨタモーターノースアメリカ(株)からExcellent Quality Performance Awardを受賞



豊田合成(張家港)科技有限公司が广汽トヨタ自動車有限会社から品質優良賞を受賞



豊田合成南アフリカ(株)が南アフリカトヨタ自動車(株)からSupplier Superior Award in Quality Managementを受賞