

# 品質管理

## 基本的な考え方

ミウラグループは、「ミウラグループ企業行動規範」に則って行動し、お客様に役立つ技術に磨きをかけ、製品やサービスにおけるすべての品質を高めることにより、お客様の信頼にお応えしています。

## 品質マネジメント宣言

### 品質方針

コーポレートステートメント「熱・水・環境のベストパートナー」を実現するにあたり、以下の行動指針をすべての従業員が遵守し、実行すべきものとして定めています。

### 品質行動指針

1. 法令・規制要求事項を遵守し、安全性を第一に考えたものづくりをおこなう。
2. 社会的に有用で高品質の製品やサービスを創出し、お客様の満足を得る。
3. 最高のテクノサービスを追求し、お客様から信頼される企業をめざす。
4. 環境への配慮を重視した製品・サービスを開発、提供し社会に貢献する。
5. 全体最適の視点・グローバルな視点で考え、継続的に品質の向上をはかる。

## 品質管理体制

品質保証活動に対する総括責任者（社長執行役員）が指名した事業統括責任者（取締役以上）が活動を統括しています。事業統括責任者は、品質行動指針に基づき、担当取締役に年度ごとの具体的な基本方針の策定を指示するとともに、各事業本部や関係部門にその効果的な展開を指示します。さらに、定期的なマネジメントレビューだけでなく、日々の活動のなかでも品質保証活動の有効性をレビューしています。

また、事業統括責任者から任命された品質管理責任者は、品質マネジメントシステムに必要なプロセスの確立・実施、全社にわたってお客様のご要望に対する認識を高める権限を有し、品質保証活動を推進します。その活動結果も含め、品質マネジメントシステムの実施状況および改善の必要性の有無について適時、事業統括責任者に報告しています。

### マネジメントレビュー

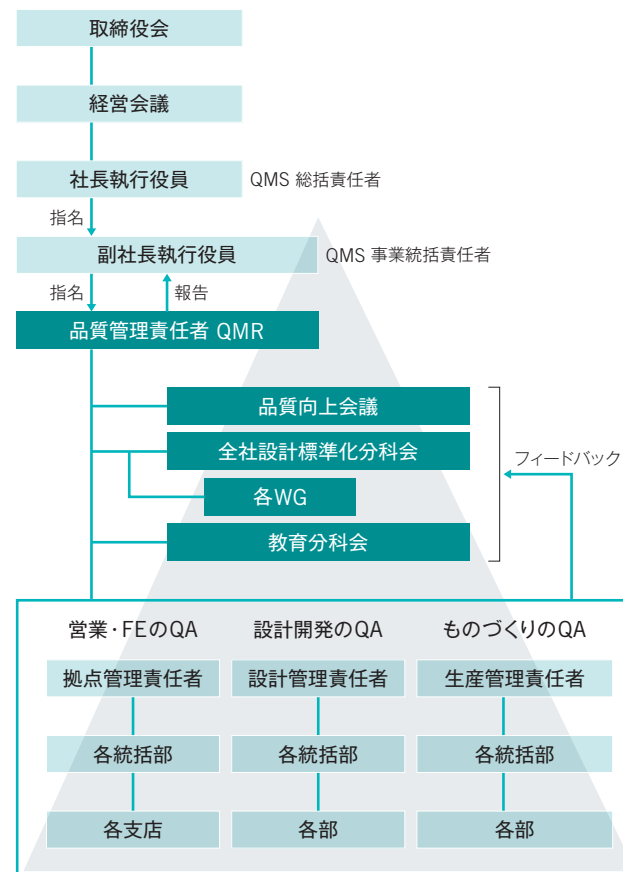
マネジメントレビューを年1回実施し、これにより、品質マネジメントシステムの妥当性・有効性を確認しています。レビュー内容は、顧客満足度に関するフィードバック、品質目標の達成状況、プロセスのパフォーマンスや製品およびサービスの適合状況、不適合事案とその是正措置などについてです。

事業統括責任者は、マネジメントレビューの結果を品質マネジメントシステムの改善に役立てるとともに、指摘事項がある場合は、次年度の各部門の品質目標策定に反映させています。

### 品質向上会議

品質向上会議を月1回開催しています。議題は主として、製品クレームの改善、品質向上対策の進捗状況、重大事故発生に関する報告とその対策および再発防止について検討するとともに、部門間において情報交換・共有を行っています。

### ●推進体制図



## 品質マネジメントシステム

品質マネジメントシステムの有効性を確認するため、定期的に内部品質監査を行うとともに、外部審査機関による監査を毎年実施しています。また、監査結果に基づき、事業統括責任者および品質管理責任者が品質マネジメントシステムの改善に取り組んでいます。

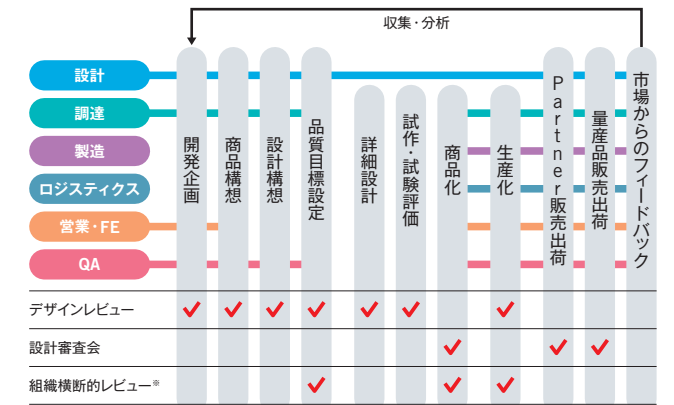
認証取得状況はウェブサイトをご覧ください。  
<https://www.miuraz.co.jp/corporate/iso.html>

## 製品開発におけるリスクアセスメントの徹底

ミウラグループでは、製品の安全性を高めるため、リスクアセスメントを実施しています。設計プロセスにおいて当社の取り扱う製品のライフサイクル全般で発生すると予想される危険事象から、製品にかかわる人および財産を保護するための保護方策を検討し、製品に反映することを目的としています。

また、当社の製品開発DR（デザインレビュー）プロセスの特徴として、①モノづくりの視点から設計を見直すことで開発段階から品質向上およびコストダウンを図る、②強みであるフィールドエンジニア（メンテナンス）を通じてお客様の声を設計・開発段階から反映する、などがあります。

### ●ミウラの商品開発プロセス（M-QMS）



\* 組織横断的レビューは、設計・調達・製造・ロジスティクス・フィールドエンジニア・QAの各部門が横断的に実施するレビューのこと

## 製品不適合などへの対応

品質マネジメント運用規程において、お客様のご要望に適合しない製品やサービスが提供されたり、誤って使用されたりすることを防ぐために、それらを確実に識別し管理することを詳細に定めています。

不適合製品発生時の対応（大まかなフロー、役割分担）は以下のとおりです。

- ① **拠点**：迅速かつ適切な顧客対応と、不適合製品に対する処置の実施、製品クレーム報告書の品質保証部および責任部門への提出
- ② **責任部門**：原因究明、是正処置方法の評価、再発防止策を策定のうえ品質保証部に提出
- ③ **品質保証部**：問題解決の推進、報告内容および予防措置に対する妥当性を評価

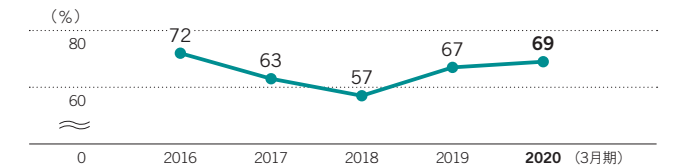
責任部門や品質保証部で製品改修が必要と判断された場合は、品質向上会議にて責任部署が報告を行います。不適合製品に対する製品改修

は原則として全数実施、緊急性・重要性に応じて至急対応や先行対応などに区分します。

製品などに起因する重大事故については別途、重大事故処理要領を制定しており、重大事故発生時における対応について、体制および組織の役割、事故対応方法、処理基準、手続きを定め、早期解決とともに再発防止を図っています。

現在、市場クレーム件数およびクレーム費用比率をKPIとして、部門ごとにモニタリングを実施した結果、クレーム件数は漸減傾向、クレーム費用の比率は目標を大きく下回って推移しています。

### ●クレーム費用目標比



## 品質に関する従業員教育の実施

新入社員を対象とした品質保証の基礎に関する研修のほか、リスクアセスメントを適正に行うことができるよう、主に技術者を対象としたリスクアセスメント研修を実施しています。同研修では、危険事象から安全性の重要性を認識し、適切な安全設計を行えるようにすることが目標です。

本社およびグループ会社社員で、2020年3月期は延べ210名が受講し、受講率は100%を達成しました。そのほか、内部監査員の育成を目的とした研修も実施しており、受講者51名、受講率100%となっています。