

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

責任

品質保証活動は、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、担当取締役および各事業本部や関係部門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、その効果的な展開を指示します。

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(QMS)に必要なプロセスを確立し実施を図ることで、全社にわたってお客様のご要望に対する認識を高め、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

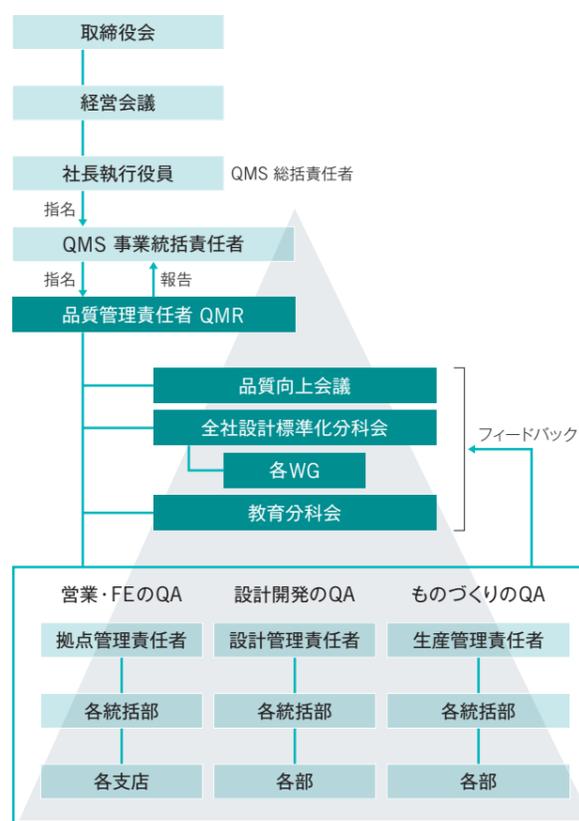
マネジメントレビューを年1回実施し、品質マネジメントシステムの妥当性・有効性を確認しています。レビュー内容は、顧客満足度に関するフィードバック、品質目標の達成状況、製品およびサービスの適合状況、不適合事案とその是正措置など品質マネジメントシステムのパフォーマンスについてです。

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、次期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、品質向上案件の進捗状況、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(QMS)

品質マネジメントシステム(QMS)は、品質マネジメントシステム運用規程として文書化し、毎期、内部・外部機関による品質監査を行っています。2021年3月期は、内部監査の適合率は約90%を確保、外部監査での不適合の指摘もありませんでした。同結果に基づき、事業統括・品質管理

責任者は、関連部門へ品質向上について指示し、QMSの継続的改善に取り組んでいます。

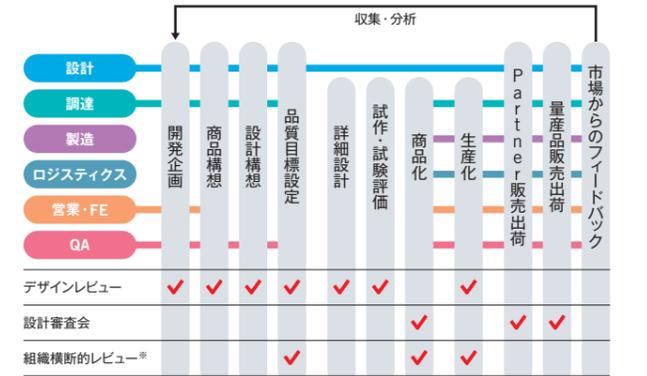
認証取得状況はウェブサイトをご覧ください。
<https://www.miuraz.co.jp/corporate/iso.html>

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。設計プロセスの早い段階から、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、2021年3月期から新規採用の汎用部品における有害化学物質については、「ミウラグループグリーン調達ガイドライン」への適合性を調査することを義務づけました。

●ミウラの商品開発プロセス(M-QMS)



※ 組織横断的レビュー：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

品質マネジメントシステム運用規程において、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営業・メンテナンス拠点：迅速かつ適切な顧客対応と、フィールドエンジニアによる不適合製品に対する処置の実施、製品クレーム報告書の拠点管理部門への提出
- 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

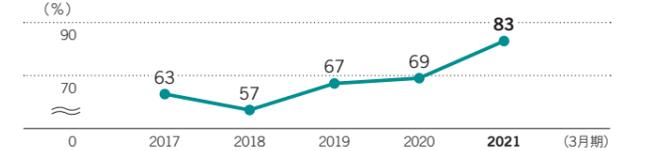
クレーム件数・費用比率(対売上比率)をKPIとして、部門ごとにモニタリングを行った結果、件数は漸減傾向、比率は設定ガイドラインの水準を

下回って推移しています。増加する費用については、足元で発生した不適合要因を分析し、製品開発段階から不良防止に取り組むなど、中長期的な費用削減に努めています。

製品改修が必要と判断した場合は、品質向上会議にて責任部門が報告を行い、不適合製品は原則全数改修を実施、緊急性・重要性に応じて対応を区分します。

製品・サービスなどに起因する重大事故については、重大事故処理要領を制定しており、事故発生時の対応においては体制・組織の役割、対応方法などを定め、早期解決とともに再発防止を図っています。

●クレーム費用設定ガイドライン比



品質に関する従業員教育の実施

新入社員全員を対象とした品質保証の基礎に関する研修(114名受講、受講率100%)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(59名受講、受講率

100%)を実施しています。また、内部監査員の育成を目的とした研修も実施し、17名が受講(受講計画者に対し100%)しました。