

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。

▶ 安全衛生マネジメント

責任

品質保証活動は、総括責任者(社長執行役員 CEO)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、各統括本部および各ブロックや事業部に年度ごとの具体的な基本方針の策定指示を行います。

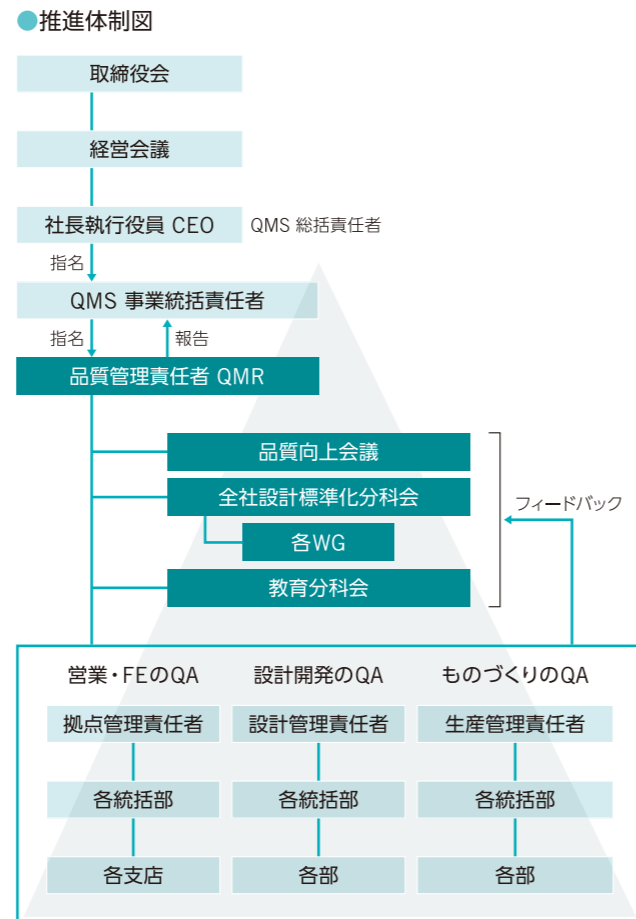
また、事業統括責任者から任命された品質管理責任者は、品質マネジメントシステム(QMS)に則り、お客様のご要望に対する認識を高め、品質保証活動を推進します。品質マネジメントシステムの実施状況および改善の必要性の有無、活動内容については適時事業統括責任者に報告しています。

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パフォーマンスについてレビューしています。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です。

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。



▶ 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、外部機関による品質監査を行っています。2022年3月期は、内部監査の適合率は約95%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

▶ 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・開発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。

リスクアセスメントは、社内研修にて重要性を認識、実施方法を理解し、具体的な実施の習得まで体系的に学ぶ体制となっています。

▶ 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拠点管理部門: 現場対応支援および製品クレーム報告書の受付を行い、継続案件については品質保証部および責任部門と協力し、問題解決を推進。
- ③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

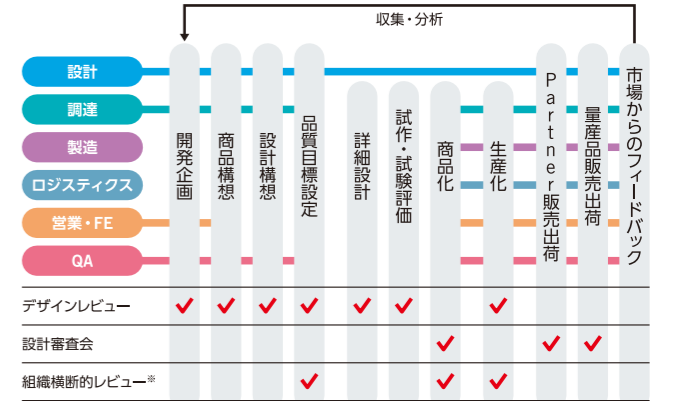
▶ 品質に関する従業員教育の実施

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(106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

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でご覧いただけます。
<https://www.miuraz.co.jp/csr/social/iso.html#iso9001>

●ミウラの商品開発プロセス(M-QMS)



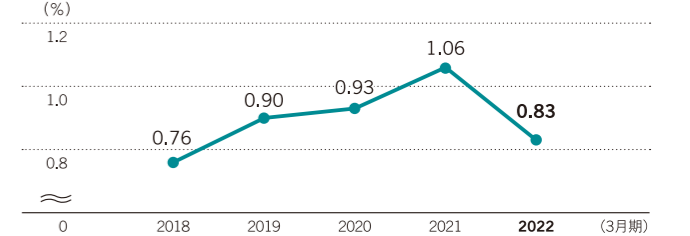
* 組織横断的レビュー: 設計・調達・製造・ロジスティクス・フィールドエンジニア・QAの各部門が横断的に実施するレビューのこと

④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・費用比率をKPIとして部門ごとにモニタリングを実施、中長期的に不良防止や費用削減に努めています。

製品・サービスに起因する重大な事故については、重大事故要領に則り、早期対応・再発防止を図っています。

●クレーム費用内部売上高比率



ント研修(65名受講、受講率100%)を実施しています。また、ISO9001内部監査員の育成を目的とした研修も実施し、46名が受講(受講計画者に対し100%)しました。