

## 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。

### 品質マネジメント

#### 体制と責任

品質保証活動は、QMS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処置などです。

#### 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)

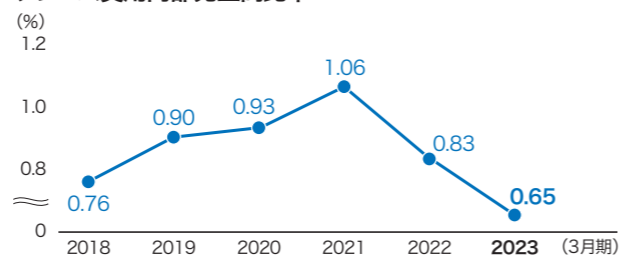
品質マネジメントシステム(QMS)は、品質マネジメントシステム運用規程として文書化し、毎期、第三者機関による品質監査を行っています。2023年3月期は、内部監査の適合率は約94%を確保、外部監査での不適合は1件でした。同結果に基づき、事業統括・品質管理責任者は、関連部門へ品質向上について指示し、QMSの継続的改善に取り組んでいます。

#### 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。

クレーム費用内部売上高比率を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、重大事故処理要領に則り、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

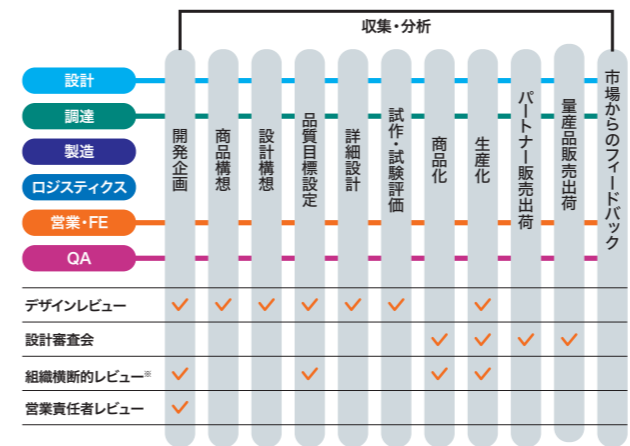


### 製品開発におけるリスクアセスメントの徹底

ミウラグループでは、製品の安全性を高めるための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、人および財産を保護するための保護方策を検討し、最終的に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し、実施方法の理解のうえ、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。

#### 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。

### メンテナンス・保守サービスの品質管理

#### メンテナンスサービスを支援するための品質管理

- 1) 設計、製造標準化活動の推進
- 2) デザインレビューによる設計品質の改善
- 3) 緊急修理発生率のKPIによる製品・サービスの改善
- 4) 工場内品質異常件数(率)、社外流出品質異常件数(率)の把握と品質会議での改善
- 5) 行為保証やナゼナゼ分析活動により予防処置を展開(製品品質)

重事故やクレーム等が発生した場合には、製品改善、メンテナンスマニュアルの改訂、教育への展開のほか、据付施工要領書、点検要領書等の見直しにより再発防止に努めています。

### 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(121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(延べ86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、13名が受講(受講計画者に対し100%)しました。

#### グローバルな品質管理への取り組み

ミウラでは、2011年より、海外におけるミウラ製品の品質管理支援として専門部門を設立しています。新工場設立や、新製品製造時の製品の組み立て、品質管理方法について、日本同様の運用が定着できるよう、現地へ赴き支援を実施しています。現地での直接指導では、業務に必要な勘や経験に基づいたノウハウなど、実践的な高いスキルを指導できるため、技術的なテクニックがより深く理解されていることを実感しています。さらに、2016年からは、海外グループ各社における新入社員教育の運用を統一しました。各国の教育担当者を対象に、日本でカリキュラムと教育方法の提供・指導を実施しています。また、溶接技術を競う「溶接コンクール」など、出来栄が品質に直結するコンクールなども実施し、品質への意識向上を図っています。今後は、国内外の製造工場との密な情報共有で、安全性、品質の安定化、生産性の向上を実施し、ミウラのものづくりをグローバルに進化させていきます。

### グローバルにQMS活動を実施

ミウラグループでは、「グローバル品質保証規程」を定め、海外事業統括本部戦略方針に従い、海外グループ各社の品質方針に基づいたQMS活動を展開しています。「海外グループ会社品質監査チェックリスト」を用い、国ごとに自己チェック(品質診断)実施のほか、必要に応じて品質保証部が現地へ赴き、品質調査や品質マネジメントシステムに関する指導を行っています。また、現状把握の目的で、各国から毎月QMS活動の報告を受け、品質管理部門で各国の品質管理への取り組み状況を把握し、情報の共有、改善を実施しています。

定期的で開催されているアジア、米州地域ごとのミーティングでは、各国の責任者から状況が報告され、関係者で共有しています。