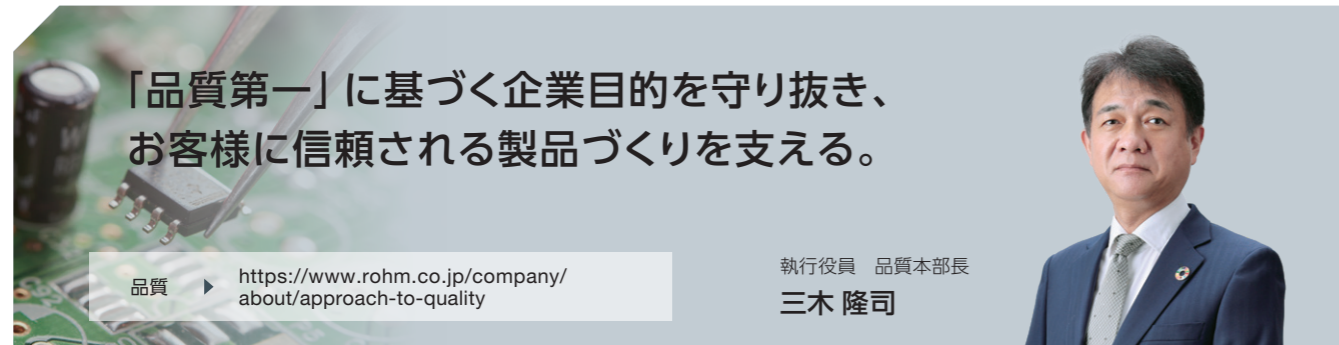


## 品質への取り組み



「品質第一」に基づく企業目的を守り抜き、  
お客様に信頼される製品づくりを支える。

品質 ▶ <https://www.rohm.co.jp/company/about/approach-to-quality>

執行役員 品質本部長  
三木 隆司

### 100%の品質達成に向け「企業目的」のマインド教育に注力

ロームは「企業目的」の中に「つねに品質を第一とする」ことを掲げ、その実践に向けて「経営基本方針」「品質管理基本方針」「教育訓練基本目標」「教育訓練基本方針」などを定めています。これらの内容を社員に理解・浸透させるために、マインド教育として、動画などを使用した説明会を定期的に行っています。マインド教育を大事にするのは、ロームの存在価値は「文化の進歩向上に貢献する」ことであり、それを実現する戦略として品質第一を掲げているためです。つまり、ロームは、行動の品質と、それを実現する人の品質によって企業目的を達成することを一つの体系として示しており、これが他社と異なるロームの品質第一に対する思い入れの強さです。会社の持続的な

成長には、高品質な製品やサービスを安定的に提供することが不可欠であり、企業目的の「品質」には、サービスと製品のほか、それらを生み出すプロセスや人、会社も含まれます。品質は100%への拘りが重要です。100%の人が100%の正しい行動をしてこそ、お客様に満足いただける製品やサービスの提供が可能です。一人が一度でも誤った行動をとると、お客様に提供する品質に影響するため、定期的なマインド教育が重要になります。開発や営業、お客様への対応など、すべての品質を保证するための仕組みやルールを品質保証システムで定めており、品質保証部がその最適化を担っています。

### 適正品質の定義とフロントローディングの品質保証で顧客要求品質の実現へ

品質保証活動の大前提となるのが、適正品質の定義です。もちろんゼロディフェクトを目指すことは重要なことですが、クレームや不良品を完全にゼロとすることを目標としまうと流出防止型の品質保証になってしまいます。またお客様が望まれていない過剰な品質の追求も必要のないことです。そこで、お客様にとっての最適な品質水準を把握し、適正レベルを見極めるために顧客の品質満足度調査を導入しました。調査結果に基づき、コストバランスも考慮した上で、要求品質を反映した適正品質を定め、お客様視点での品質を確保するための品質保証システムを構築します。

適正品質を実現する上で欠かせないのがフロントローディングでの品質保証です。設計段階で想定されるリスクを徹底的に排除し、製造容易性を考慮した工程設計を行うことにより、設計品質を高めることが可能です。また、設計品質や製造の維持管理精度を高めるためには、生産プロセスにおけるデータに基づく管理やデータ分析などが重要となります。工程の自動化や電子化、データ収集などが進み、それらデータを活用したデータ分析、予兆管理等にDXを取り入れ、製造品質の維持管理精度向上も加速させます。

### グローバルメジャーにふさわしい品質の実現に向けて

品質においてもグローバルメジャーになるということは、国内外問わずすべてのお客様に「ロームの商品なら大丈夫」と選んでいただくことであり、選んでいただくためには「品質」の保証は不可欠です。しかし、品質の良し悪しを決めるのは私たちではなく、お客様です。そのため、顧客の品質満足度調査などを継続的に実施し、お客様の声をしっかりと聞き入れ、

要求品質を満たす商品を提供し続けることが重要です。また、グローバルメジャーに向けて会社が大きくなると、組織の肥大化や縦割り、重複した作業など無駄が発生しがちですが、シームレス化により無駄なく組織間をつなげることで、意思決定や業務のスピードの向上を推進しています。

マテリアリティ	<p><b>■ 高品質な製品の安定供給</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・IDMによる生産体制の強化</li> <li>・フレキシブルラインによる生産性向上</li> <li>・徹底した品質管理及び従業員への品質教育</li> </ul>	<p><b>■ 製品安全・品質の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フロントローディングによる品質保証の体制構築と定着</li> <li>・顧客視点を取り入れた適正品質の実現</li> </ul>
---------	--	---

### 品質保証体制

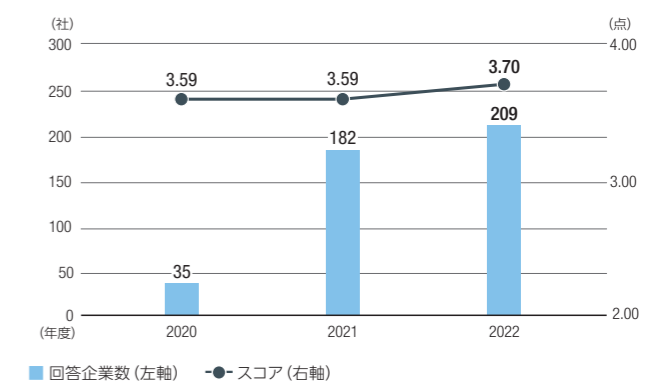
これまでのロームの組織体制は、事業ごとの縦割りだったため個別の最適化は進んだものの、会社全体としての全体最適が弱い傾向にありました。顧客からのニーズやフィードバックは各担当者や部門の暗黙知にとどまってしまうことが多かったため、社長直轄部門の一つである品質本部は、事業本部の枠を超えた全社の品質管理システムの構築や情報展開及び各事業本

### 品質満足度調査の実施

2020年度からサーベイ方式で年に1度、ロームの製品を直接使用する顧客の開発、調達、品質部門を対象に、品質満足度調査を実施しています。2020年度の国内自動車市場に始まり、2021年度からは海外各地域も含め、ほとんどの業種の顧客を網羅することができました。調査結果に基づく改善活動により、2022年度のスコアは1.1pt (3.1%) 改善しました。結果は指標化して社内で共有し、顧客にもフィードバックしています。スコアの改善を目的とするのではなく、グローバルの顧客に安心して選んでいただける顧客最適品質を追求していきます。

部の業務監視を横ぐしで実施し、全社最適を目指しています。新製品開発においては、顧客の要求を満たし、安全で信頼が求められる製品をタイムリーに提供するため、開発検討、設計審査、初期流動、量産の各段階で評価を行います。改善情報は源流にフィードバックするとともに、次期設計に展開します。

品質満足度スコア



### 「品質第一」を担う人材教育

ロームは、企業目的に掲げる「品質第一」を実践できる人材の育成を、「品質を武器に会社を発展させ、社会に貢献する」ために必要な投資と考え、専門組織を設置して取り組んでいます。品質人材育成は「マインド」「自己啓発」「実践」「プロ育成」の4つのプログラムを設定し、先輩従業員や有識者による対面/オンラインライブ方式と、社内イントラネットで受講できるオンデマンド方式とを組み合わせて、職種や経歴に応じて最適な教育を実施しています。なかでも、1966年に制定した企業目的、経営基本方針を読み解く「企業目的・経営基本方針浸透研修」に注力しており、2022年度の実践者数は国内外の拠点を含めて累計17,316名に達しました。また、毎年全従業員を対象に品質意識調査を実施し、企業目的や基本方針に基づく行動や意識の醸成の確認を行っています。

企業目的・経営基本方針浸透研修 受講者数推移(累計)

