



ステークホルダーの皆様を支えられて成り立っているTDKグループ。
皆様により高い価値を提供するためにも、TDKグループに何が求められているのかを考え、実行しています。
これからも、皆様と相互により関係を構築できるよう努めていきます。

お客様との関わり

企業情報 → CSR活動 → お客様との関わり(品質保証) <http://www.tdk.co.jp/csr/csr02100.htm>

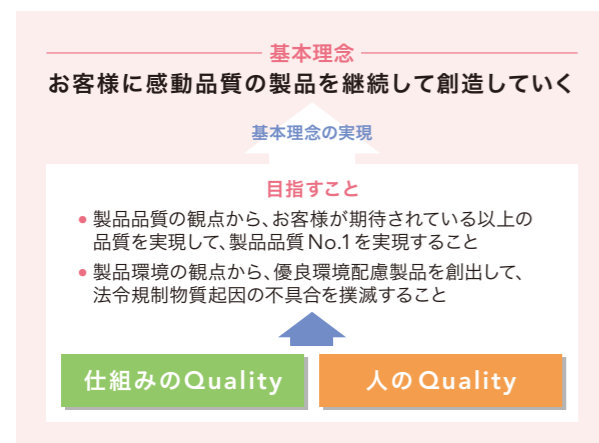
TDKの考える品質保証

TDKは品質保証の基本理念として「お客様に感動品質の製品を継続して創造していく」を掲げています。感動品質とは、お客様の期待を常に上回る製品品質とサービスを意味しています。その基本理念を実現していく鍵は、仕組みと人の質を向上させていくことであると考え、以下のような活動を行なっています。

仕組みのQuality：品質保証の基幹、根幹となる仕組みをより優れたものへと改善するための活動。新製品開発ナビ、過去トラブル事例のデータベースなど、ITを駆使した見える化、聞こえる化の水平展開により、品質不具合の未然防止活動を強化しています。

人のQuality：全社品質保証責任者会議や社内報など、ベストプラクティス・品質活動紹介による品質啓発活動を通して、開発、設計、製造、販売、物流などに携わる従業員の品質意識を醸成。品質に関する現場の声を反映させる活動も推進しています。

次世代の人々が安全で安心できる生活を送ることができるよう、お客様視点に立ち、信頼性が高く、環境に優しい製品の創出、提供に努め、お客様に満足していただけのTDK品質を実現していきます。



仕組みのQuality

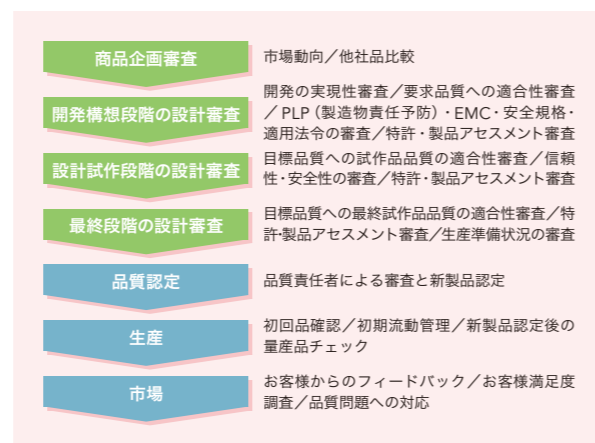
TDK固有の品質規格 TQS9000

品質の仕組みの国際規格であるISO9001に、TDK固有の仕組みを融合させ、TDK独自のTQS9000という仕組みを構築。各事業部門のレベル合わせのためにガイドラインを作成して運用しています。運用状況をTQS9000診断で確認し、常にレベルアップに努めるとともに、品質保証の仕組みを各拠点に横断的に展開していきます。

製品開発の各段階での設計審査

一つの製品が市場に出るまでには、品質保証のために多彩な手法が用いられています。中でも、高品質の実現に不可欠なのが設計審査です。その目的は、開発構想から最終試作にいたる各段階のあらゆる問題点をチェックし、量産に移る前に品質問題の発生を未然に防ぐことです。設計審査は、設計開発部門だけでなく、品質保証部門をはじめ関係部門が参加することが原則です。このような厳格な設計審査に加え、試作・評価を繰り返して問題点を一つひとつ解決し、さらに初期流動管理※を経て、初めて新製品の開発が完了します。

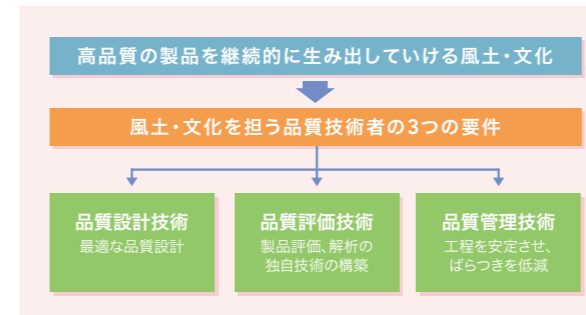
※初期流動管理：量産開始から一定期間、特別の管理体制をとることで、潜在、あるいは顕在化する初期品質不具合に対して、未然防止、早期解決、拡大防止の対策を迅速に行う活動。



人のQuality

品質保証活動推進の中心的存在となる品質技術者の要件として、3つの品質技術分野に区分しています。高品質の製品を継続的に生み出していくための企業風土や、文化を根付かせるため、品質技術者のスキルを強化し、スペシャリストを育成していきます。

品質技術者のスキルアップと育成



従業員の声

品質技術者として、高い信頼性の製品を提供して不具合を未然に防止できるよう、新製品の信頼性評価方法の開発に日々取り組んでいます。実際にモノづくりの現場に行くことを心がけており、自分の目で確かめ、技術者とコミュニケーションを取り、情報を共有することがよりよい開発につながると考えています。同時に、評価の効率を上げ、精度の高い評価ができるよう試行錯誤しています。これからも、お客様から頂いた要望に対して、ご要求の品質を確実に確保可能な評価方法を開発し、お客様の満足度を高めていきたいと思っています。



品質保証部
信頼性評価解析グループ
信頼性技術課
鈴木勝行

電子部品におけるCS(お客様の満足)活動

当社の主力製品である電子部品のお客様には、消費者に直結した電子機器メーカー様だけでなく、電子アセンブリメーカー様や、部品メーカー様があります。当社は、このような多彩なお客様に対し、「サプライヤー評価情報」「製品苦情情報」「CS評価」の3つの方法で「お客様満足度」を把握し、お客様に、品質・コスト・納期・環境・サービス面で総合的に満足いただき、信頼されるTDKを目指しています。

サプライヤー評価情報

お客様にTDK製品を評価していただく「サプライヤー評価結果」を入手。お客様が満足されているレベルを「Aランク」とし、全体に占める割合の推移を把握。関連部門にフィードバックしCS向上を図っています。

製品苦情情報

国内外を問わず、お客様からの「製品苦情情報」を苦情情報データベースで管理。オンラインで関連部門に情報を送り、素早いアクションに結びつけることでCS向上を図っています。特に重要苦情が発生した場合は、経営トップに自動転送されるシステムになっています。

CS評価

お客様が求めるサプライヤー像に近づくため、営業担当がお客様の立場に立ってお客様のニーズを把握するよう努めています。お客様の不満の内容をいち早くつかんで、関連部門にフィードバックすることで改善に結びつけ、CS向上を図っています。

従業員の声

日々の営業活動では、お客様と顔を突き合わせてお話しし、その中からニーズを見つけ出して、新たな提案につなげることを大切にしています。お客様の期待に応え続けることは簡単なことではありませんが、お客様や社内関係部署の方々と一体となって、困難な課題を乗り越え「信頼関係を築くことができた」と実感できることは、この仕事の醍醐味です。これからも「TDKさんに頼んでよかった」と言っていたらいいよう、製品の品質だけではなく付加価値をつけた営業をしていきたいと思っています。



電子部品営業グループ
第二営業統括部
古川知治

お客様からの評価

お客様より以下の評価をいただきました。今後も、改善活動を継続し、さらなる品質の向上を目指します。

- 日本電気株式会社 キャリアネットワーク
ビジネスユニット モバイルネットワーク事業本部様
「2007年度ベストサプライヤ賞」受賞
- NECワイヤレスネットワークス株式会社様
7半期連続で表彰受賞