

「私たちに何が求められているのか」、コミュニケーションをとりながら、社会の皆様からの期待を把握し、モノづくりを通して価値を提供し続けていきます。

## お客様との関わり

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

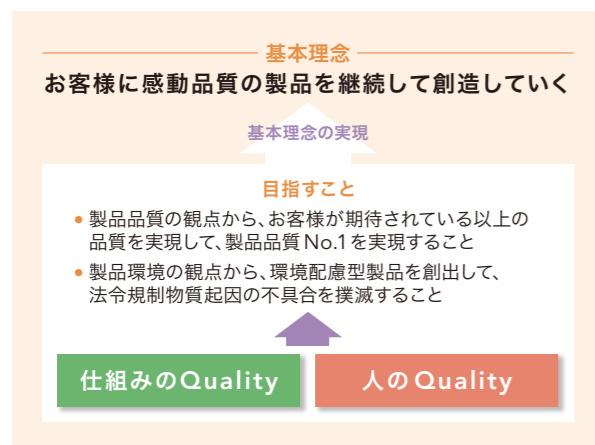
### TDKの考える品質保証

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。同時に、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るTDK品質を実現していきます。



### 仕組みのQuality

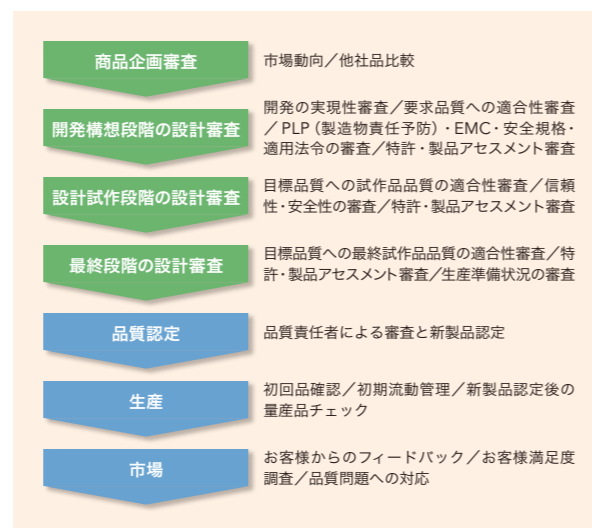
#### TDK固有の品質規格 TQS9000

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。TQS9000が定着したことを踏まえ、品質改善を重視した品質診断へ活動軸を移行し、品質保証の自己完結力を向上させていきます。

#### 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。

TDKでは、新製品における品質問題を根絶させるために、設計審査自体の仕組みを見直し、その有効性を改善する取り組みに着手しています。



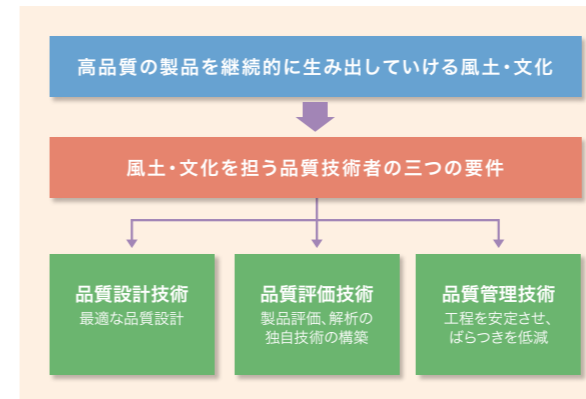
### 人のQuality

お客様に感動を与える品質を実現するうえで、重要な役割を担っている「人のQuality」は、研究開発部門、製造部門、スタッフ部門に関わらず、全従業員が品質意識を向上させることが重要です。TDKは、一人ひとりの品質意識の醸成に取り組むとともに、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。

#### 品質技術者のスキルアップと育成

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、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。また、全社横断的に、品質保証機能スタッフとして、計画的、継続的に品質技術者を育成、強化していくことで、部門のニーズと全社のニーズに対応した人材配置の最適化を図っています。

#### 品質技術者のスキルアップと育成



#### 品質技術者の声

「いいものを早く」ということを常に念頭に置き、HDDヘッドの品質保証を行っています。特性の安定化や、問題の顕在化を迅速に実現するには、多変量解析などの管理技術が必要不可欠です。日ごろから最新の管理技術の情報収集を心がけ、それらを現場で生かし、さらなる「いいものを早く」の実践を心がけています。今後は、各技術者の暗黙な品質知識をデータベースに形式化し、特性安定化の一層の効率化、スピード化に努めていきたいと考えています。高品質の製品を早期に生み出し、継続的に安定させることで、「TDKと言えば品質」と広く皆様に認識いただけるよう努力していきます。



ヘッド B.Grp HDDヘッド  
ビジネスディビジョン  
澤田寛央

### 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」の三つの方法で「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。

※詳細はWEBをご覧ください。  
URL : <http://www.tdk.co.jp/csr/csr02100.htm>

#### 営業担当者の声

自動車分野を担当しています。自動車分野という市場のため、お客様からは品質(Q)・コスト(C)・納期(D)・環境配慮型製品(E)という四つの側面で、常に高い要望をいただいています。お客様からの要求をスピーディかつ正確に社内に伝え、工場・事業部が一体となって課題の解決に当たるようにしています。「子どもたちに青空を」という夢のもと、自動車メーカーは環境配慮型製品である電気自動車やハイブリッド自動車などを開発しています。TDKもお客様とより良い製品・社会を創るという夢を共有し、多くの困難な課題に挑戦し、達成し続けてこそ、お客様が営業マン、会社対会社としての信頼関係が築かれると信じています。これからも、お客様と夢を共有しながら、営業活動を続けていきたいと思っています。



電子部品 営業グループ  
自動車営業統括部  
松田陽次

### お客様からの評価

サムスン電子株式会社ストレージ事業部様より、TDK Korea Corporation (販売) および SAE Magnetics (H.K.) Ltd. (製造) が、2010年1月に「2009年度ベストパートナー賞」をいただきました。HDDの生産をしているサムスン電子株式会社ストレージ事業部様へは、当社グループからHDD用VCM (ボイスコイルモータ) および磁気ヘッドを納入しています。今回の受賞は、当社グループにおけるHDD用VCMの品質対応の実績および納期・営業反応力などをご評価いただいたものです。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。