

品質

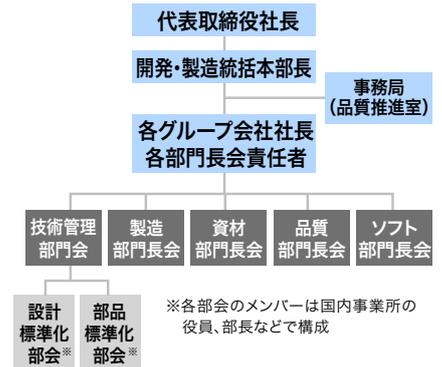
東京エレクトロングループは、提供する製品およびサービスが高い品質であることを目指します。それは開発に始まり製造・据付・保守のすべての工程を含み、また営業活動のお客さま対応業務も品質と見なします。品質の証としてお客さまにおける満足と信頼があります。

品質推進体制

当社グループでは、全社一丸となって品質活動を推進するために、社長を責任者とし、その下に副社長兼開発・製造統括本部長を据えた品質推進体制を構築しています。重要な品質問題や共通課題は、各グループ会社の社長と品質部門長が相互に連携して対応にあたります。また、全社横断的な品質推進活動のため「技術管理部門会」「製造部門長会」「資材部門長会」「品質部門長会」「ソフト部門長会」の5つの部会を設置しています。これらの部会が中心となり、連携しながら効率的かつ安定的な品質の実現を目指し、お客さまの満足向上に努めています。

また、品質マネジメントシステム規格であるISO9001 認証の取得を進めています。1997年より取得を開始し、現在製造会社を中心に10拠点已取得しており、今後も認証を維持する予定です。

品質推進体制

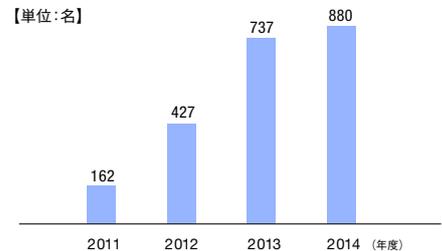


品質向上のための取り組み

品質管理検定(QC検定)

当社グループは、開発・設計などの直接部門だけでなく、企画・営業、管理、サービスなどの部門とも一体となった品質改善活動を継続的に実施し、お客さまのニーズにあった高品質なものづくりを推進しています。その一環として、グループ全体でQC検定の取得を推進しています。この検定は日本規格協会・日本科学技術連盟が主催する品質に関わる主要な検定であり、資格保有者は全国で累計27万8千名を超えています(2015年3月現在)。この検定を取得することにより、社員の品質管理に対する意識や能力向上を図り、仕事の質を高め、お客さまに高品質な製品を提供することができます。2011年度から始めたこの取り組みにより年々資格保有者数が増加し、2014年度末時点では880名が資格を保有しています。

QC検定 資格保有者推移



お客さま満足のために

お客さまの声を反映し、より品質の高い製品とサービスを提供するために、2003年より顧客満足度調査を実施しています。2014年度は、さらに一歩進め、お客さまのニーズに沿った製品・サービスをより効果的に提供するために、お客さまの声を当社グループ全体として取り入れるしくみを構築しました。調査票には実務レベルで改善活動に繋がる具体的な設問を設定し、お客さまの声を的確にとらえて製品・サービスに反映できるよう努めています。

調査の結果は当社グループ全体で共有し、責任部署を明確にした上で改善計画の策定、実行およびフォローアップを行います。このPDCA活動を継続的に行うことによって、お客さまへより一層高い価値を提供していくことを目指しています。

お客さまの満足度向上に向けた品質改善活動の結果、2011年度以降は品質コスト(クレーム関連費用)が3年連続で減少し、直近の2年間はいずれも前年と比較して15%減少しました。

顧客ニーズの把握イメージ

