



## お客さまとともに

世界31カ国のグローバル生産体制の中、世界同一最高品質の実現に向け、全社共通の品質管理活動の向上に挑戦していきます。

関連するSDGs



### GLOBAL MESSAGE



### 製造要因 クレームゼロへの 取り組み

新規製品の立ち上げラッシュに伴って5年間で売上が約6倍に増加したことで、急速な事業拡大に品質が追従できず、品質悪化に陥りました。

こうした反省から「現場力強化」「改善力強化」「解析力強化」に取り組みました。始業前のミーティングにおいて「3つの管理を定着化」したうえで、全部門一体で不良低減に取り組む「QPS活動(Quality Problem Solving)」を開始しました。

また、不良要因の特定のスピードアップと不良別の処置のルール化を実施したことで2019年度は製造要因のクレームゼロを達成できました。

今後はさらに自走力を高め、安全・品質・コストのすべてにおいてグローバルナンバーワン工場をめざします。

タイ | SEWS-COMPONENTS (Thailand) Ltd. (SEWS-CT) 電子製造部 部長 チューサック・ソボン

## 品質管理

### 全社品質方針

22VISION 世界一の品質をめざし、お客様の最高評価を勝ち取る

- ① 自工程保証活動によるモノづくり力強化
- ② 仕組み定着による世界最高品質の追求
- ③ 先手管理と気づきの出来る現場力の向上

行動指針：決める-守る-直す-守る



### お客さま満足度の追求

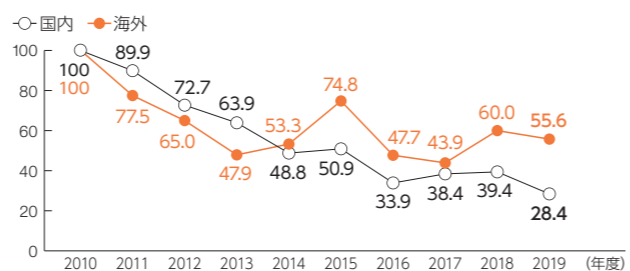
当社グループでは、お客さま満足度の向上に向けて、品質不具合の削減に取り組んでいます。2019年度の国内顧客向け品質実績は、過去最良値となりました。一方で、海外顧客向けは、新規車種の立ち上げや生産拠点の移管などの影響を受けて横ばい傾向となっています。

こうした背景から海外顧客向けを中心に、変化点に対する先手管理の強化として、再発防止策の織り込みや事前検証項目の見直しに取り組んでいます。

また、各エリアや納入顧客ごとに品質会議体を設け、責任者を明確にしたうえで、新規品の生産準備活動の遅れや不備がないよう、管理体制を強化しています。

これからも再発防止策の徹底や優良事例の横展開などを積み重ね、クレームゼロをめざします。

#### クレーム件数の推移(2010年度を100とした指数)



### 自工程保証活動の深化

当社グループでは品質不良ゼロの実現に向けて、その基盤となる自工程保証活動を推進しています。自工程保証活動では、設計段階での不良未然防止のため、発生要素を取り除いた図面づくり (ACT1) や、生産技術での次工程に流さない

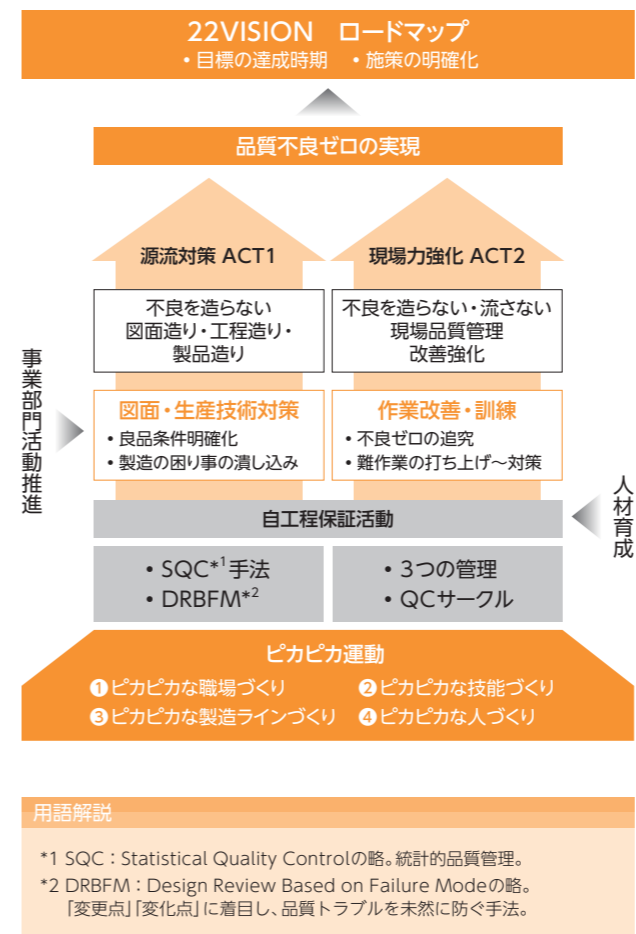
設備・工程づくりや製造での変化点でも不良を発生させない仕組みづくり (ACT2) を実践しています。

本活動では、不良の発生防止に向けて「3つの管理」：(1) 変化点管理、(2) 異常管理、(3) 作業遵守管理を現場で徹底し、「見える化」しています。

また、作業の手順や遵守事項については、作業者ごとに点検を行い不遵守に対する真因を追求し「標準・治工具・設計」の改善につなげています。

ACT1、ACT2の追究、3つの管理を徹底することで、品質不良ゼロに取り組んでいきます。

#### 品質改善重点施策の推進



### 人材育成

当社グループの主力製品であるワイヤーハーネスは、ほとんどが海外生産であることから、全社品質部門が「世界同一最高品質」の実現に向け、海外製造拠点における現場実践型品質改善活動に注力しています。

具体的には、当社主導で現地製造・品質保証リーダーを対象に、工程内の慢性的に発生する不具合のゼロを目標とし、現地現物での要因解析を主とした品質改善教育を実施します。

その後、各人がトレーナーとなって行う自主改善活動を

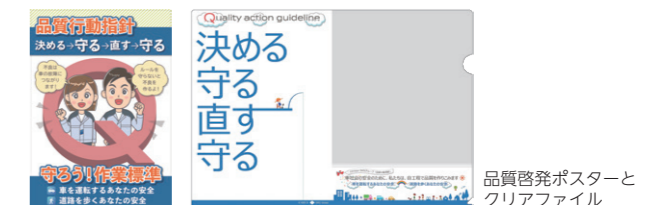
フォローすることで、目標達成や改善手法の現地展開を通じた品質向上をめざします。

本活動は、欧州を中心に取り組みを開始し、米州へも展開しています。2019年度は4カ国(メキシコ、中国、ベトナム、日本)で計29名に対して実施し、現地品質向上の土台づくりや品質改善活動拡大化にも貢献しました。今後はASEAN地域への展開を図ります。

### 品質啓発活動

海外の工場は国内に比べて人材の流出入が激しいことなどから、品質の安定に課題を残しています。その中で「世界同一最高品質」を実現するため、当社グループでは品質の啓発活動を積極的に推進しています。

2019年度は、全社の品質スローガンなどを記載した横断幕やクリアファイル、作業ルールを守ることを呼びかけるポスターやイラストを作成し、各国の言語に翻訳して世界中の工場に展開しました。



また、当社グループでは毎年11月を品質月間に設定し、期間中に品質大会を開催しています。品質大会では代表部門の品質改善事例の報告会や品質パネル展示などを行い、品質情報の共有と品質意識の向上を図っています。2019年度は延べ774名が参加しました。



2019年度品質大会の様子

### お客さまからの評価

当社グループは、常に高い品質を求め、お客さまの信頼に応える製品の提供に努めてきました。

その結果、世界中のお客さまから高い評価をいただいております。2019年度は8カ国で34件の表彰を受けました。

私たちは今後も、お客さまの信頼に応える製品の提供を追求し続けていきます。

## 世界同一最高品質の実現をめざして ～ピカピカ運動～

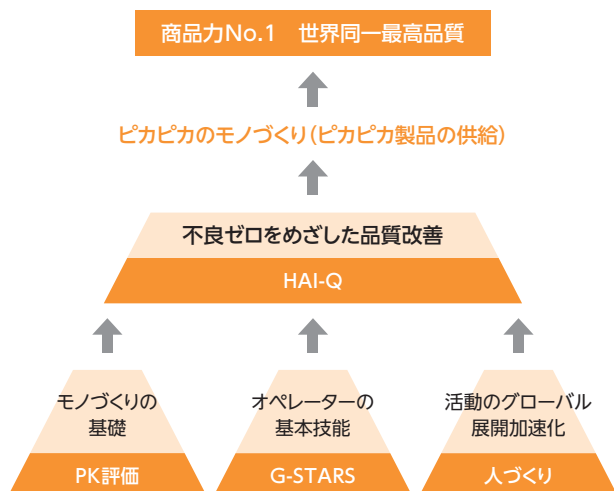
商品力No.1、世界同一最高品質をめざして、当社グループでは社員にとってわかりやすい「ピカピカ運動」を推進しています。ピカピカ運動とは、心・行動・技能・設備・工場のピカピカが、ピカピカな製品を生み出すという私たちのモノづくりの基本理念です。この運動は、本社PK評価員が各製造工程を確認・評価するPK評価、全作業員向け基本スキルと、作業工程別専門スキルを規格化したG-STARS<sup>\*1</sup>、人づくり、それによって支えられた不良ゼロをめざす品質改善(HAI-Q<sup>\*2</sup>)の4つの要素によって構成されています。

PK評価のねらいは、安全(S)、品質(Q)、生産性(P)の各分野で計約1,600の評価項目に基づき、弱点分野を明確化することで各工場の改善を加速することです。現在、19カ国で実施しています。G-STARSは年に一度、技術向上への意欲を高めることを目的として全世界から高技能者が集まる部門別技能競技大会の参加資格としても取得を奨励しています。

人づくりとしては、各国の特徴をふまえて各工場のリーダーを教育するマスタートレーナーの育成に努めています。2017年度より海外工場の教育強化を目的に、現場長クラス向けのスーパーバイザー教育を行っています。現場長の役割・責任を明確化することで、現場の生産性向上につながることを期待されます。

このように私たちは、一人ひとりが常にトップランナーであることをめざし、日々切磋琢磨しながらピカピカ運動に打ち合っています。

### ピカピカ運動の基本的な考え方



#### 用語解説

\*1 G-STARS : Global Skill Training and Recognition System

\*2 HAI-Q : Harness Innovation Quality

## 受講経験を活かし、 現場の架け橋に



SUMI-HANEL Wiring Systems  
Co., Ltd. (SHWS)  
製造部

### ゲンチフォンロアン

当社生産量の約40%を占める工場における、作業員からスーパーバイザー(SV)まで幅広い層の育成責任者です。

SV教育では既定の管理項目のほか、迅速確実な情報伝達や指導法、チームワーク向上実現の手法を学びました。SVは全社一丸で世界同一最高水準を実現するための、スタッフと上司の架け橋です。講習内容をさまざまな層の人材教育に活かし、離職率の低下につなげます。同時にイレギュラーな生産変動に対応可能な強い組織づくりに貢献していきます。

## 研究開発

### 基本的な考え方

自動車業界の大変革期の中、広い社会からの多様なニーズに応え、世の中に求められるものを生み出すため、世の中のニーズを先取りした「提案型開発」を重視し、グローバルな視点での研究開発を行っています。情報通信ネットワークなどにつながるコネクテッドカーの普及、自動運転技術の進化、クルマにかかわるライフスタイルの変化、電動化の拡大に対応して、「つなげる、つながる」技術と製品を生み出し、新たなモビリティの時代をリードしていきます。

### 研究開発体制

開発・設計・製造を担当する住友電装、研究・開発を担当する(株)オートネットワーク技術研究所、事業企画・営業を担当する住友電気工業(株)の三位一体の事業形態で、お客さまにワンチームとしてのシームレスな新技術・新製品の提供活動をしています。さらに、住友電気工業(株)の研究部門とも密接に連携し、材料開発から、部品・モジュール・エレクトロニクス機器・ネットワークアーキテクチャーまで、総合的な開発を進めています。

また、開発者自身がお客さまの抱える課題やニーズを的確に把握し、オープンイノベーションや学術機関との連携、部品メーカーとの共同研究を通じて迅速に解決することで、開発力・提案力の強化をめざします。

住友電装の人材教育に加え、住友電気工業(株)や(株)オートネットワーク技術研究所の独自のプログラムによって技術者育成にも注力しています。今後はさらなる人材育成を進めます。