

# 確かな品質をご提供するために

## 「良いモノを、安く、タイムリーに」を基本として

横浜ゴムグループは「良いモノを、安く、タイムリーに」を、基本方針のひとつに掲げています。お客さまが要求する性能を備えた商品をお客さまが納得する価格で、お客さまが必要な時に必要なだけご提供することがメーカーの基本的使命と考えています。

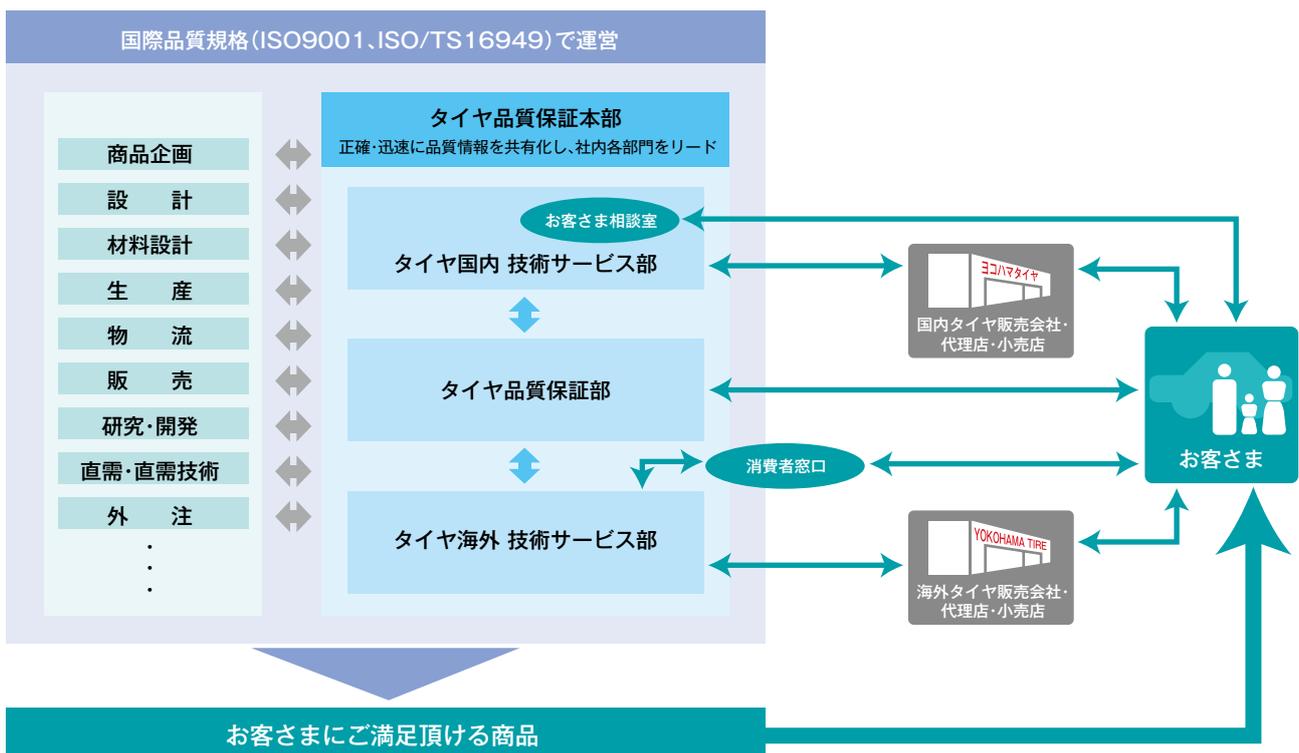
このため、お客さまの品質要求、及びグローバル化に伴い派生するお客さま要求を積極的にお聞きし、新商品開発、商品性能向上、サービス改善のための貴重な情報として役立てています。

## タイヤ部門の品質保証

横浜ゴムは、品質問題を未然に防止し、お客さまにご満足頂ける商品だけを提供し続け、お客さまに喜んで頂ける品質を積極的に作り出していくことが重要だと考えます。この考えの下、タイヤ品質保証本部が、お客さまの声から生産現場までの品質に目を配り、商品企画から販売・サービスに至る全社の品質システムを構築し、品質第一のモノづくりの

レベルアップを図っています。今後も4M(Man, Machine, Material, Method)要素や最適加工を含め良品だけを安定して作る要件の整備活動、お客さまのさまざまなご要望を商品開発過程で確実に具体化し商品化する活動などを強化し、高い満足度につなげていく考えです。

### タイヤ部門の品質保証体制



## ISO9001、ISO/TS16949に基づいて

タイヤ部門は、主にタイヤの品種により、ISO9001\*<sup>1</sup>及びISO/TS16949\*<sup>2</sup>の国際的品質マネジメントシステム規格をベースとした品質保証システムを運営しています。

### ISO9001

国内タイヤ部門は、1995年に1994年版ISO9001/9002の認証を取得しました。その後、2000年に改定されたISO9001:2000年版についても、2003

年に認証取得を完了しました。

### ISO/TS16949

国内タイヤ3工場は、米国自動車業界の品質マネジメントシステム規格QS9000の認証を取得していましたが、同規格が2006年12月に廃止されたのに伴い、3工場は2006年6月にISO/TS16949の認証を取得しました。

\*<sup>1</sup>ISO9001：お客様の要求事項などを満たした製品を一貫して提供する能力を持つことを実証する必要がある場合、又は品質マネジメントシステムの継続的改善のプロセスを含むシステムの効果的な運用、並びに、お客様の要求事項への適合の保証を通して、お客様の満足の上を目指す場合に適用する規格。

\*<sup>2</sup>ISO/TS16949：ISO9001をベースに、自動車業界の品質マネジメントシステム要求事項を追加した規格。

### 国際品質規格の認証取得状況

		ISO9001:2000	ISO/TS16949
国内	三島工場	2003年9月	2006年6月
	新城工場	2003年9月	2006年6月
	三重工場	2003年9月	2006年6月
	尾道工場	2003年9月	
海外	ヨコハマタイヤ コーポレーション	2002年5月	
	ヨコハマタイヤ フィリピン	2002年4月	
	杭州横浜輪胎	2004年9月	2006年12月
	ヨコハマタイヤ マニュファクチャリング(タイ)	2006年4月	

## お客様の声を貴重な情報として社内展開

お客様の品質に関するさまざまな貴重な声を、より広く、より深くお聞きし、お客様満足度の高い商品をスピーディーに開発するために、国内外のタイヤ販売会社、海外グループ会社、海外出張所などの技術サービス機能を強化、拡充しています。また国内では、本社にお客様相談室を設置し、電話やメールによるお客様からのお問い合わせやご相談に、迅速、的確にお答えするようにしています。



横浜ゴムコーポレートホームページ(<http://www.yrc.co.jp/>)を通じて、お客様のお問い合わせにお答えしています。