

お客さまと共に

お客さまが“環境”を求める時代

環境、品質、製品安全性の向上を目指します

タイヤ部門

環境対応を強化するタイヤ販売ネットワーク

今日、お客さまの環境意識は非常に高まっています。これを受け、日々お客さまに接するタイヤ販売店、タイヤ販売会社の環境意識は非常に高く、配送での省エネ、事務所での分別収集と廃棄物削減を徹底に実行しています。こうした活動の一環として、横浜ゴムグループのタイヤ販売店、タイヤ販売会社は、環境省が主導して実施する国民的一斉消灯活動「ブラックイルミネーション」に参加しています。2008年は工場も含め横浜ゴムグループ740拠点に参加しました。



みんなで止めよう温暖化

チーム・マイナス6%

チームマイナス6%のロゴマーク

お客さまが“環境”を望まれる時代



常務執行役員
タイヤ国内営業本部長
田中 孝一

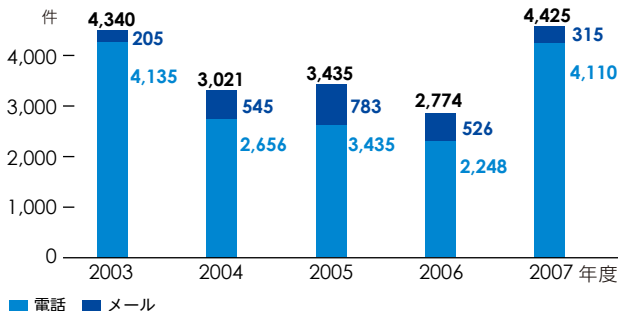
横浜ゴムがエコタイヤDNAを発売したのは今から10年前の1998年のことです。当時、正直言って“環境”を打ち出したタイヤが売れるとは思いませんでした。それまでお客さまがタイヤに望まれたのは「曲がる、止まる」といった運動性能の良し悪しで、環境はそれと関係なかったためです。しかし現在、スーパーでエコバッグが爆発的に売れるように、お客さまは環境にお金を支払うようになりました。そうした時代にあって私たちタイヤメーカーの使命は、まず第一に環境性能に優れたタイヤを販売することだと思います。

お客さまへの対応とお客さまの声の反映

タイヤ部門では、国内技術サービス部が国内各地域のタイヤ販売会社と一体となって、タイヤ商品に関するお客さまの評価、苦情を収集すると共に相談に応じています。中でも本社に置かれた「タイヤお客様相談室」は、日々直接お客さまと電話やメールで対応し、そこで得られた貴重な

情報をスピーディーに社内にフィードバックし、商品性能の向上、カタログやホームページの改善に活かしています。また定期的に(月1回/半年1回)お客さまからの情報を集計・分析し、品質問題などを社内に報告し、品質向上につなげています。

「タイヤお客様相談室」の相談件数



お客さまからの主な問い合わせ内容

商品情報	乗用車用タイヤのサイズ、マッチング、性能、販売店紹介
苦情	騒音、振動、偏摩耗など

「タイヤお客様相談室」の電話番号

フリーダイヤル:0120-667-520

受付時間 平日(月~金)9:00~12:00/13:00~17:00



メールでのご相談は「お問い合わせ」をクリックしてください。

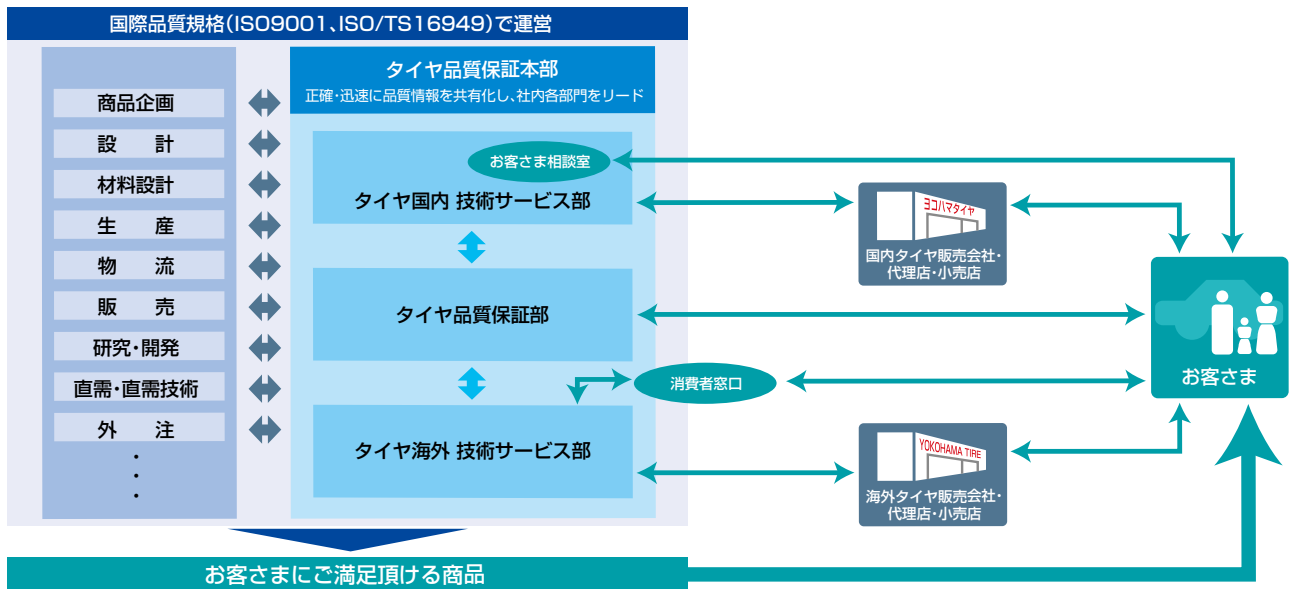
横浜ゴムコーポレートホームページ
(<http://www.yrc.co.jp/>)を通じて、
お客さまのお問い合わせにお答えしています。

品質第一のモノづくりをレベルアップ

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ています。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、お客さまの様々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



ISO 9001、ISO/TS 16949に基づいて

タイヤ部門は、主にタイヤの品種により、ISO9001*1及びISO/TS 16949*2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用しています。

■ 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/TS 16949

国内タイヤ3工場及び海外タイヤ2工場は、自動車業界の品質マネジメントシステムISO/TS16949の認証を取得しました。

*1) ISO9001: お客さま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、お客さまの要求事項への適合の保証を通して、お客さまの満足の向上を目指す場合に適用する規格。*2) 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

国内	ISO9001:2000	ISO/TS 16949	海外	ISO9001:2000	ISO/TS 16949
三島工場	2003年 9月	2006年 6月	ヨコハマタイヤ コーポレーション	2002年 5月	
新城工場	2003年 9月	2006年 6月	ヨコハマタイヤ フィリピン	2002年 4月	2008年 5月
三重工場	2003年 9月	2006年 6月	杭州横浜輪胎	2004年 9月	2006年 12月
尾道工場	2003年 9月		ヨコハマタイヤ マニュファクチャリング(タイ):TBS	2006年 4月	
			ヨコハマタイヤ マニュファクチャリング(タイ):PC/LT	2008年 5月	