

MB部門

お客さま満足に対する考え方

MB部門では「CS(お客さま満足)120%の高品質な製品を常にご提供する」との中長期方針を掲げています。ホース・配管、工業資材、ハマタイト、航空部品の4事業で構成されるMB部門は、主として部品を製造販売しており、製品は販売会社を通じてメーカーに納入されています。このためお客さまの大半は法人ですが、これら法人の皆さまにご満足頂くことはもちろん、さらに横浜ゴムの部品が組み込まれた最終製品をご使用される2次ユーザー、3次ユーザーの皆さまにもご満足頂けることを目指しています。横浜ゴムでは、間接的にご購入頂くお客さまにもご満足頂くことを目指し、100%を超える「CS120%」を掲げました。

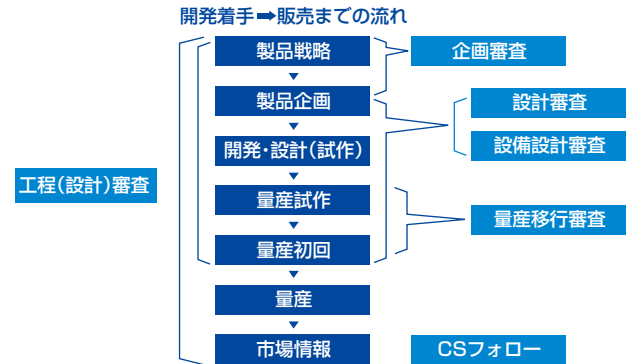
MB 部門の品質保証中長期方針
CS*1 120%の高品質な製品を常にご提供する
CS120%達成に向けて
①顧客最優先の視点による組織的な品質経営とモノづくり
②QMS*2の実効化と自律的な品質向上活動の継続
(1)流出クレームのゼロ化
(2)柔軟なQMSの運営(新拠点・事業での容易な導入)
③RM*3体制の整備と継続的な対応
④上記方針のグローバル展開

*1: Customer Satisfaction(お客さま満足) *2: Quality Management System(品質管理システム)。 *3: Risk Management(危機管理)

品質・製品安全性向上への取り組み

MB部門の4つの事業部門では、それぞれ「ISO」などの国際的なQMS(品質マネジメントシステム)の認証を取得しており、同システムに基づいて品質・安全性向上を図っています。とくに現在は「流出クレームゼロ」を第一目標に掲げ、QMSの円滑な運用と活動内容の充実化を目指しています。目標実現のための具体的課題として「商品スルーのQA(品質保証)」に取り組んでいます。これは製品企画から、開発・設計、量産試作、量産、販売後のお客さま情報収集まで、各段階での審査を厳密化することで、品質・安全性の向上を図るのが狙いです。

商品スルーのQA体制



製品安全問題への対応と体制

MB部門の製品について市場で安全問題が発生した場合に備え、緊急時の「市場措置対応」として要領化しました。基本的な流れは、お客さまから製品事故、不具合の情報が寄せられた場合、担当事業部、MB品質保証部に情報を集め、そこで情報の評価・検討を行い、MB部門で製品回収や安全キャンペーンなどの対応策を決定し、社長に報告した上で対応策を実施します。もちろん重大事故など、緊急時の場合には、製品情報が寄せられた際、直ちに社長を含めたトップに報告する体制を敷いています。

緊急時の「市場措置対応」

