

品質管理における取り組み

品質についての考え方

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。

品質方針

1. 品質優先

品質の安定は顧客満足のみならず、期待通りの生産計画を達成し、メンテナンス負荷を低減する基盤であり、一時的なコスト増よりも優先します。

2. フロントローディングと自工程保証

最先端の技術に基づき開発設計段階から品質をつくり込み、全ての業務プロセスにおいて、自らの工程品質を完結することで、高品質の製品を提供し続けます。

3. 品質と信頼

品質に問題が生じた場合には、製造・販売・サービス部門が一丸となって、事実に基づき本質的な原因究明に全力で取り組み、速やかな解決に努めます。

4. 継続的改善活動

品質指標を持ち、品質向上に向けてのPDCAサイクルを常に回し、顧客満足・信頼につなげるよう継続的に改善活動を実践することで、品質マネジメントシステムの有効性を高めます。

5. ステークホルダーとのコミュニケーション

製品品質に関わる必要な情報をタイムリーに発信するとともに、ステークホルダーの期待に適切に対応していきます。

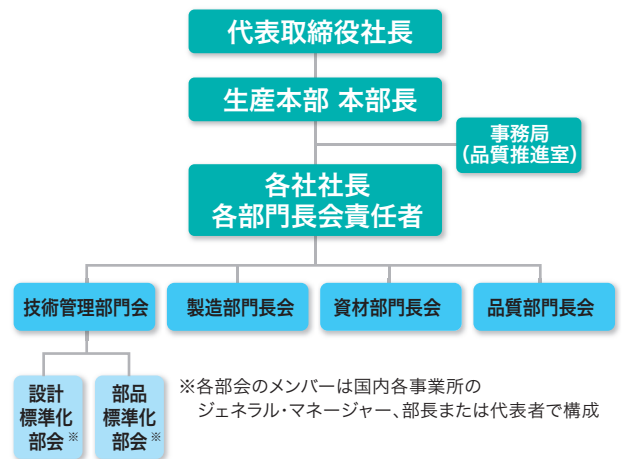
● 品質保証

品質問題が発生した場合は迅速に対応し、お客さまへの影響を最小限にとどめます。その情報は、営業・サービス部門から、問題が発生した製品に関わる品質保証部門へ報告します。品質保証部門は、お客さまの製品使用状況、製品の品質記録をふまえて、解析、原因調査を実施し、製造・技術部門へフィードバックするとともに、他の事業部へ情報を共有し、再発防止につなげています。

● 品質推進体制

当社グループでは、全社横断的な活動として「TELグループ品質推進体制」を整備し、4つの部会を設置しました。これらの部会が中心となり、相互に連携しながら、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。

■ 品質推進体制



< 技術管理部門会 >

技術管理部門会は「設計標準化部会」と「部品標準化部会」の2つの下部組織で構成され、各拠点・事業部の専門的知識を有する者が最新情報を共有し、共通する本質的な課題を見つけて、ものづくりの基本である標準化を図っています。特に、開発・設計段階での品質向上（フロントローディング）に全力で取り組んでいます。



● 設計品質向上

完成度の高い装置をつくるため、設計段階での審査（デザインレビュー）、評価およびシミュレーションを繰り返し、お客さまの満足・信頼につなげるよう継続的にPDCAサイクルを回して改善活動を実践してきました。その結果、設計段階での変更件数が減少し、品質が改善しました。

■ 設計段階での変更件数の推移（2006年度を100とする）

