

マテリアリティ

製品・サービスの信頼性向上(品質保証・安定供給)

品質保証体制の構築

顧客満足度向上に向けた品質づくり

当社は、ものづくりのすべての基本理念となる「品質基本方針」のもと、グローバルでの製品品質の維持・向上に努め、お客さまに満足いただける品質づくりをしています。

また、お客さまの満足度、要望事項などの声を直接聞く機会として、顧客満足度調査を実施しています。2022年度の調査では、計113社のお客さまにご回答をいただき、総合評価で「大変良い」「おおむね良い」と回答いただいた割合が、昨年と同様に88%となりました。今後もさらなる満足度の向上に向けてお客さまのニーズに即応した品質を提供します。

品質マネジメントシステム

当社グループは、顧客満足度向上および一貫した製品・サービス提供のため、国際的な品質マネジメントシステム規格である、ISO9001認証を国内外の生産拠点で取得しています。新規事業や新たに立ち上げた工場も順次認証取得に取り組んでおり、製造に関する国内外の連結子会社では、品質マネジメントシステムの認証を100%取得しています。

また、自動車産業向け規格であるIATF16949認証や、航空・宇宙産業向けの規格であるJIS Q 9100やNadcap、鉄道産業向けのCRCC(中国)の認証取得もしています。

品質に強い人材の育成

従業員の品質知識と意識を高めることを目的に、「QCベーシックコース」「QCアドバンスコース」などの品質専門教育を実施し、2022年度は145名の従業員が参加しました。研修では、過去に発生したクレーム事例を題材に、お客さまにご迷惑をかけた内容を具体的に紹介することで、品質の重要性を再認識してもらえよう工夫しています。

2023年3月に、当社の品質についての考え方や品質を守る上で基本となる行動を記載した「品質管理ハンドブック～品質基本行動～」の第3版を発行しました。今後、英語ほか、多言語への翻訳、サプライヤーへの参考配布などを進め、幅広くグローバルで利用できるように展開する予定です。

新基幹システムの安定化

当社の基幹システムの再構築は、全社プロジェクトとして、ERP*など新たなパッケージシステムを用いて業

務プロセスとシステムを標準化することで、今後のDX推進を支えるIT基盤とし、ビジネススピードとサービスレベルの向上、業務の効率化を推進しています。財務会計、人事・給与、技術の領域の新システムに続き、SCM領域では、2020年8月から販売・物流・需給調整・在庫管理などに関する新システムが本稼働しました。その後、各工場の生産・調達・工程・仕掛・原価領域への新システムの導入活動を推進しています。

新システム稼働により、営業活動のデジタル化や案件管理システムの導入による図面や試作品管理の効率化、価格や納期回答の迅速化、在庫管理の強化、原価管理の高度化を実現しています。また、鮮度の高い需要情報や在庫情報、販売実績をもとに、統計予測も用いた先行きの需要計画を工場へ連携することで、お客さまへの安定供給と需要変動などへのフレキシブルな対応を目指します。

*ERPとは、Enterprise Resource Planning(企業資源計画)の略。「販売」、「物流」、「生産」、「会計」、「人事」など、企業の基幹業務を統括するパッケージソフト。

CSIRT体制の構築

サイバー攻撃や情報漏洩に対するリスクが高まる中、昨今の情報セキュリティの重要性に鑑み、「経営の基本方針」のもとに設定するNTNグループの基本方針のひとつとして、新たに「情報セキュリティ基本方針」を制定しました。

サイバー攻撃は日々複雑化、巧妙化しており、他社でも同様の被害や情報漏洩などが数多く発生しております。情報セキュリティ事故発生時の対応においては、情報セキュリティ・リスクに対し検知から報告、対処に至るまでを迅速に行う必要があります。情報セキュリティ・リスクに対応する部門横断の緊急体制(NTN-CSIRT: NTN Computer Security Incident Response Team)の整備を進めています。

情報セキュリティ緊急対応体制(NTN-CSIRT)の整備の目的

- (1) 情報セキュリティ・リスクの検知と発生時の連絡、報告、対応および復旧の迅速化
- (2) 情報セキュリティ事故発生時のリスク低減と未然防止
- (3) 情報セキュリティの底上げのためのガバナンス強化

「製品・サービスの信頼性向上(品質保証・安定供給)」に関するそのほかの取り組みは、Webサイトをご参照ください。
<https://www.ntn.co.jp/japan/csr/sc/customer.html>