

お客様満足度の向上をめざして

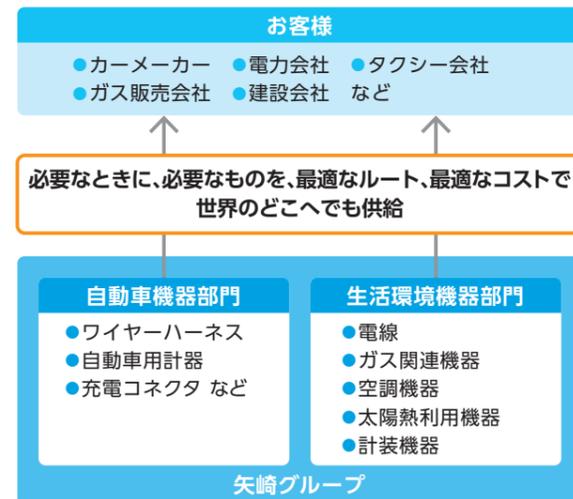
お客様本位を第一に、安全でよりよい製品の安定供給を追求しています。

基本的な考え方

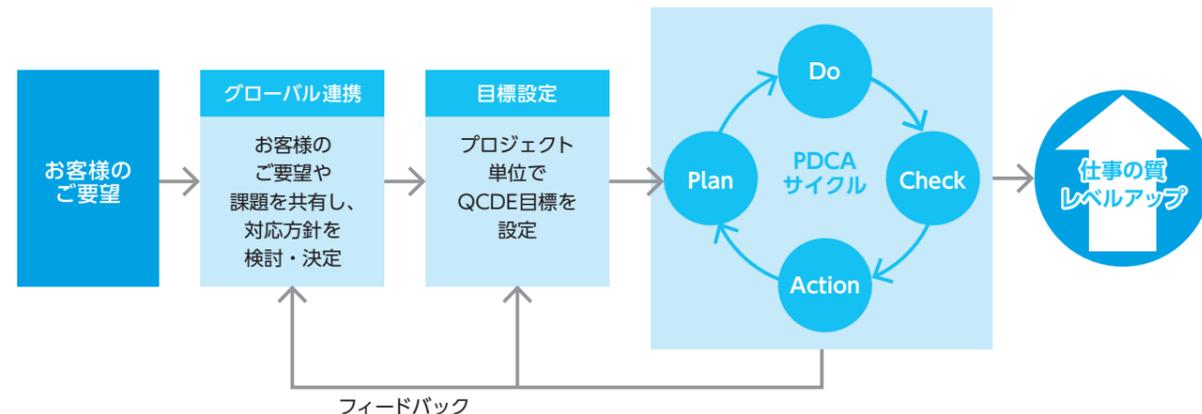
矢崎グループは、ワイヤーハーネスを中心とする「自動車機器」、および電線・ガス関連機器・空調機器・太陽熱利用機器・計装機器の「生活環境機器」を開発・生産・販売しています。

ものづくり企業として「必要なときに、必要なものを、最適なルート、最適なコストで世界のどこへでも供給する」という責任を果たすため、従業員一人ひとりがお客様の目線で考え、行動し、お客様にとってかけがえのないパートナーであり続けることをめざしています。

矢崎グループの事業とお客様



「仕事(プロセス)の質」の向上の流れ



自動車機器部門における取り組み

お客様のニーズへ迅速に伝えるために

お客様のご要望をいち早くとらえた新製品を提供するとともに、さまざまなご要望にグローバルな観点で迅速にお応えすることを目的として、すべての関連部署が協力しながら効率的に対応するための体制を構築し、運用しています。

また、お客様ごとに開発・生産・営業の各部門が一体となったビジネスユニットを組織し、部門横断的な管理を可能としています。

高品質な製品・サービスを提供するために

矢崎グループでは、製品の品質、サービス、納期、価格はもとより、「仕事(プロセス)の質」までを含めて「品質」だと考えています。そのため、製品における「品質、コスト、納期、環境」について、お客様のご要望を満たすための品質保証体系を構築し、安心と満足をお届けできるよう努めています。

その実践において、お客様のご要望に応え続けるために、プロジェクトごとにQCDE(Quality, Cost, Delivery, Environment)目標を設定しています。これらの目標を起点に、製品の開発から販売までの各ステップにおいてPDCA(Plan, Do, Check, Action)サイクルを回すことで、確実な目標達成をめざしています。さらにグローバルで課題を共有することにより、矢崎グループ全体における品質のレベルアップを図っています。

生活環境機器部門における取り組み

矢崎エナジーシステム(株)は、電線、ガス関連機器、空調機器、太陽熱利用機器、計装機器の開発・生産・販売を一元的に行っています。お客様の声を第一に、製品やサービスを理解していただく活動や、お客様ニーズを反映した新製品の開発・市場投入を継続しています。

電線部門

2002年からパートナーショップ*1の皆様に、電線・ケーブルに関する基礎知識や製品の製造方法・特長などをご理解いただくための研修会を開催しています。2014年度は、10月と3月に計75名(44社)が参加し、ご好評をいただきました。研修会では、製品の特長を実際に触って実感していただき、工事店の皆様の声がどのように活かされているかを紹介しました。また、計装部門の協力を得て、パートナーショップの皆様の商品の配送をサポートするドライブレコーダーやデジタルタコグラフも紹介しました。

研修会のほかに、パートナーショップを対象に顧客満足度アンケートも実施しました。いただいたご意見・ご要望を開発部門や生産部門にフィードバックし、お客様満足度の向上をめざしています。

*1 パートナーショップ
矢崎グループとつながりの強い代理店の総称



研修会の様子

ガス機器部門

ガス機器サービス指定店(GSS)を対象に「技能士制度」を設けています。「技能士制度」とは、GSSの従業員がガス機器の製品に関する技術知識や技能を身につけ、維持するための矢崎独自の資格制度です。2014年度は、19名が技能士として認定されました。

また、LPガスの配管工事に必要な「液化石油ガス設備士(国家資格)」を養成するために、「矢崎ガス機器トレーニングセンター」で講習会を実施しました。2014年度は4回の講習会を開催し、49名が合格しました。これまでに、累計で1,432名が合格しています。



設備士の座学講習の様子

環境システム部門

環境システム部門では、太陽熱や木質バイオマスなどの再生可能エネルギーを利用した製品の開発・生産・販売を通じて、地域社会の多様なニーズにお応えしています。

2014年度は、太陽熱利用機器において、お客様に提供する価値を高めるため、ハウスメーカー様をはじめとするさまざまな業種の皆様とともに、太陽熱を利用した新しいビジネスモデルの構築に向けた活動を推進しました。

また、製品開発の面では家庭用太陽熱利用機器にLIGパネル*2を採用することで、従来型比3%の集熱量向上を実現しました。今後もお客様一人ひとりの目線に立ち、環境保全に配慮した製品開発を進めるとともに、太陽熱利用機器を普及させることにより環境保全へ貢献し続けます。

*2 LIG(Low Iron Glass)パネル
鉄分含有量の少ない強化ガラスでエネルギー透過率に優れている



計装部門

矢崎グループでは、50年以上にわたリタコグラフの開発・生産・販売を行っています。2014年度は「究極の予防安全システム」をめざし、デジタルタコグラフとドライブレコーダーの技術を組み合わせた「DTG7」を商品化しました。今後も、安全・省エネルギーを目的とした運行管理、車両管理、連続運転や休憩時間の労務管理などが可能な製品を提供することにより、お客様の業務改善に貢献します。



デジタルタコグラフ「DTG7」



記者発表の様子