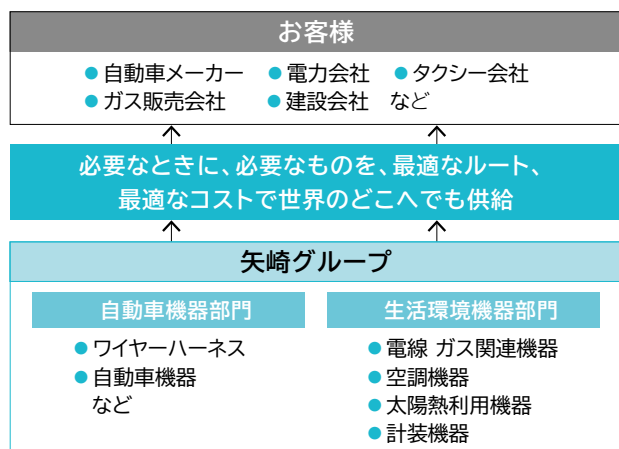


お客様への責任

基本的な考え方

矢崎グループは、ものづくりを通じて社会とつながり、世界中のお客様に最高の価値を提供したい、という想いから、1941年の創業以来、社会からの信頼と期待に応えるべく、事業活動を続けてきました。私たちは常にお客様に喜ばれる製品・サービスを提供するために「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」という責務を全うします。また、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ます。

矢崎グループの事業とお客様



自動車機器部門における取り組み

グローバルな観点で変革する社会動向やお客様のご要望をリアルタイムで把握し、それらに確実に対応していくためには、すべての関連部署が協力し、連携することが大切です。そのために矢崎グループでは、お客様ごとに開発・生産・営業・管理の各部門が一体となった受注推進に向けた活動をしています。また、各種法規制の遵

守などについては、部門横断的な管理を含め、抜け漏れのない活動をしています。

2016年度から、世界中のお客様からの要求に確実に対応していくことを目的に、車両製品開発における業務プロセスを標準化し、これに基づく部門間の連携およびお客様の新規車両やモデルチェンジに迅速に対応するための生産準備活動を推進しています。これらの業務プロセスは、矢崎グループ全体で製品開発におけるQCDEのそれぞれの目標の達成と、仕事そのものの品質を効果的に確保することを可能とし、お客様満足度向上につなげています。

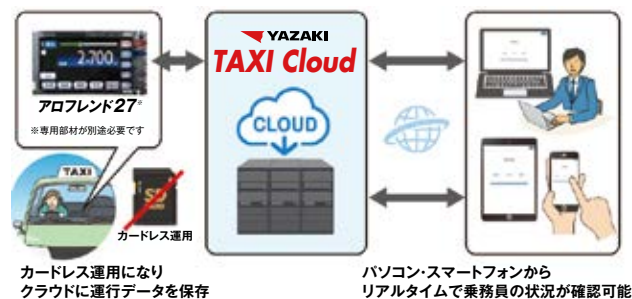
生活環境機器部門における取り組み

計装部門

矢崎グループは、「クルマとインフラをつなぐ」というコンセプトのもと、クルマ社会が抱える「安全・安心」「環境・省エネルギー」「効率・利便」に関する課題解決と、計装システム製品の提供を通じた、安全で低炭素なスマートコミュニティ社会の実現に貢献しています。

1962年から、タコグラフ（運行記録計）を中心に日本国内を網羅する販売ネットワークを構築し、販売店の皆様とともに計装機器の取り付けや部品交換、修理などのアフターサービスの充実に努めています。

また、各業界のニーズに合わせたデジタルタコグラフ『DTG7』やデジタルタコグラフ内蔵型タクシーメーター『アロフレンド27』、タクシー業界初のクラウドサービスは、安全やエコドライブをはじめ、車両・労務管理の効率向上などお客様の業務改善に貢献しています。



タクシーメーターの料金情報等を、クラウドシステムを通じてリアルタイムにお客様に提供することにより、利便性・効率性の向上、ならびに業界初の通信による運賃改定を実現しました。

電線部門

2019年5月に開催された電設工業展に出展しました。この展示会には、2013年から毎年出展しており、7回目となる今回は製品展示だけでなく、開発部門の取り組みや今後の方向性を紹介しました。また、国土交通省が運用する新技術情報提供システム（NETIS）※に登録された商品を展示し、お客様に直接手に取ってもらうことで商品の特長を実感していただきました。この場でいただいた多くのご意見・ご要望を今後の製品づくりに活かし、今後もお客様満足度の向上をめざします。

※新技術の活用のため、新技術にかかわる情報の共有および提供を目的として整備したデータベースシステム



商品の特長を実感

ガス機器部門

矢崎グループは、1963年に日本で初めてLPガスメーターの販売を開始して以来、お客様にガスを安全にご利用いただくための製品やサービスを提供しています。また、ガス機器販売およびサービスの委託先であるガス機器サービス指定店（以下、GSS）の皆様を対象に、独自の資格制度を設けています。本制度は、GSSの従業員の皆様が製品に関する知識や技能を身につけ、維持していただくことを目的としています。

1981年に設立した「矢崎ガス機器トレーニングセンター」は、経済産業省から「液化石油ガス設備士」の養成施設として指定されており、LPガスの配管工事に必要な教育を実施しています。2018年度は4回の講習会を開催し、67名が合格しました。これまでに累計1,667名が合格しています。こうした取り組みによりお客様への安全なサービス提供を続けていきます。



講習会の様子

TOPICS

お客様のニーズにお応えしたやわらか電線の開発

2010年5月の発売以来、お客様から高い評価をいただいている『やわらか電線』のなかでもとくに太物と言われる種類は、太くてもやわらかく、くせ付けが容易なことから、配線工事の安全性と作業性の向上に貢献しています。一方で、「冬場になるとケーブルが固く曲げにくい」「シーシ・絶縁体が固く、皮むきしにくい」「低温でも常温と同等に作業できる製品がほしい」という要望が寄せられていました。

そこで、低温環境でもその特長を維持できるようにやわらかさを向上するなど、従来品よりもさらに柔軟性を高めた「やわらか電線プレミアム600V-CVT」を寒冷地である北海道、東北エリアで提供しています。今後もお客様の声を真摯に受けながら、電気工事業界の発展に貢献します。



やわらか電線プレミアム

環境システム部門

環境システム部門では、自然資本を基軸とする新しい社会の到来に向けて、太陽熱や木質バイオマスなどの再生可能エネルギーと、廃熱などの未利用エネルギーを活用した商品やサービスの提供によって、お客様の多様なニーズにお応えしています。

とくに木質バイオマスの分野では、岡山県西粟倉村^{にしあわくらそん}が進める地域熱供給システム整備事業において、子会社であるテクノ矢崎(株)が設計監理業務を担い、地域熱供給システムの構築と効率的な運用を官民一体となって進めています。

2018年度は、熱供給設備の導入が概ね完了し、通信および計測システムの調整を残すのみとなりました。2019年度以降は、村役場との連携による木質燃料の供給調査や品質確保への取り組みを計画しています。

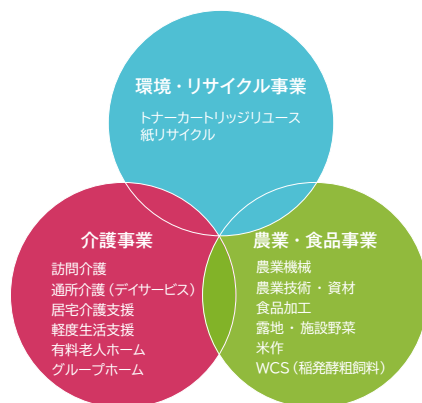


地域熱供給用バイオマスボイラー

新規事業における取り組み

矢崎グループでは、ワイヤーハーネス生産の海外移転にともない国内における生産が減少し、これまで生産を支えてきた地域の従業員の雇用を守ることが課題となりました。この課題を解決するために、矢崎グループでは「環境・リサイクル」「介護」「農業」の分野において、地域社会や環境に貢献できる新たな事業に積極的に取り組んでいます。環境・リサイクル事業では、プリンターの使用済みトナーカートリッジからリユース品をつくるトナーカートリッジリユースや、はがきの裁断くずから紙発泡緩衝材をつくる紙リサイクルに取り組んでいます。介護事業においては、当社および7つの子会社で介護施設を運営しています。農業・食品事業は、農作物の生産だけでなく栽培した農作物を使った加工品を販売し、農業の6次産業化を推進しています。とくに野菜に関しては、これまで廃棄していた規格外品を加工品にして活用しており、廃棄物の削減にも努めています。

矢崎グループの新規事業



TOPICS

ベビーリーフドッグフードの開発

熊本部品(株)では、年間60トンのベビーリーフを生産していますが、育ち過ぎたものや手摘みの際に出た切れ端などの規格外品は廃棄していました。そこで、従業員が意見を持ち寄り、矢崎グループが創業から受け継ぐ「もったいない」精神を具現化する取り組みとして、規格外品のベビーリーフを利用した「ベビーリーフドッグフード」の開発を行いました。近年、問題となっているペットの高齢化に伴う健康問題に着目し、レシピの考案や量産化試験、モニター調査などを行い、2019年9月から販売を開始しました。



ベビーリーフの収穫



ドッグフード