

お客様への責任

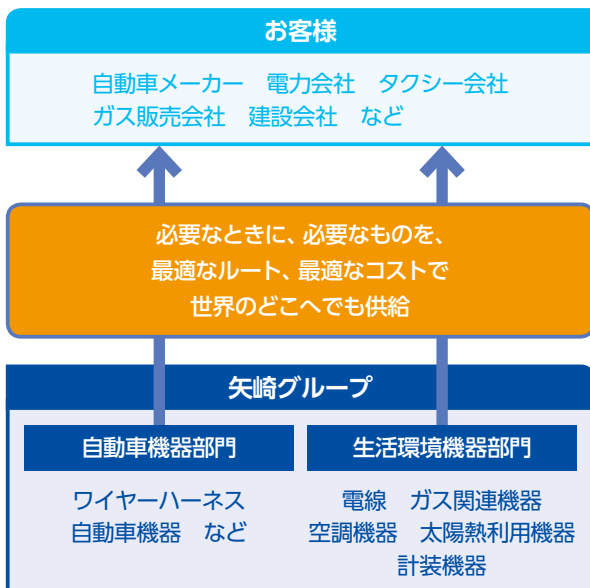
お客様本位を第一に、安全でよりよい製品の安定供給を追求しています。

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」と、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



自動車機器部門における取り組み

グローバルな観点でお客様のご要望をいち早くとらえ、それ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・営業の各部門が一体となったビジネスユニットを組織しています。これにより、各種法規制の遵守など、企業として果たすべき責任についても部門横断的な管理を可能とし、抜け漏れのないよう努めています。

2016年度は、グローバル顧客要求に対応していくために部門間の連携を強化し、製品開発におけるQCDE^{*}の各目標を達成するため、仕事の質を効果的に確保することを目的とした生産準備の仕組みの運用を開始しました。これは、目標を達成するための業務

プロセスを体系化し、共通の価値観で評価を行い、その結果としてお客様の期待を的確にとらえた製品開発につなげるものです。

^{*} Q=Quality, C=Cost, D=Delivery, E=Environment

生活環境機器部門における取り組み

○ 電線部門

2002年からパートナーショップ^{*}の皆様へ、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、工場見学を含めた研修会を開催しています。2016年度は、11月と4月に計94名(49社)が参加し、ご好評をいただきました。研修会では、「らくらく施工でトータルコストダウンを実現」をテーマに、製品を実際に触って特長を実感していただき、電気工事店の方々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、お客様を対象に顧客満足度アンケートを行い、その結果をもとにお客様と開発・生産・営業の各部門でグループディスカッションを実施しています。この場で得られたご意見・ご要望を各部門にフィードバックすることで、お客様満足度の向上をめざしています。



『やわらか電線』600V-CEの通線性のよさを実感



グループディスカッションでの発表の様子

^{*} 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

○ 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、独自の資格制度である「技能士制度」を設けています。本制度によって、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。

さらに、1981年に設立した「矢崎ガス機器トレーニングセンター」は、経済産業省より「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。2016年度は4回の講習会を開催し、51名が合格しました。これまでに累計1,543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

○ 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。

太陽熱利用機器においては、お客様が求める価値を提供するため、ハウスメーカー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ています。

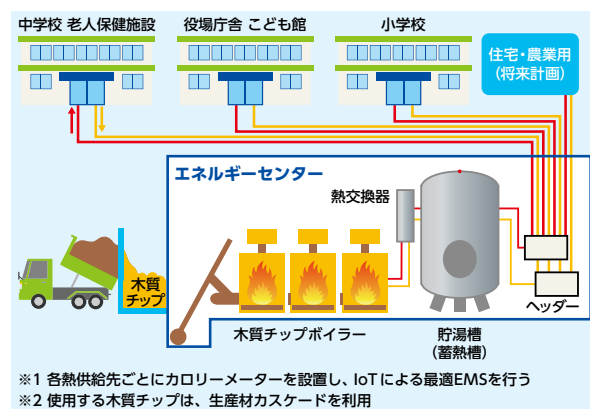
また木質バイオマス事業では、岡山県西粟倉村にて持続可能なエネルギーシステムの構築をスタートしました。西粟倉村では「上質な田舎」づくりをめざし、2008年から「百年の森林構想^{もり}」を推進しており、そのなかで排出される未利用木材を有効活用するため、木質バイオマスボイラーを利用した熱供給システムを導

入します。このシステムの基本設計を子会社であるテクノ矢崎(株)が担い、暖房や給湯用の熱として地域の施設へ供給する仕組みを構築します。

今後もお客様一人ひとりの目線で考え、環境保全に配慮した製品開発を進めるとともに、太陽熱利用機器やバイオマス利用機器の普及により持続可能な社会への貢献を続けていきます。

※ 村の資源である森林から産業・仕事を生み出し、村の活性化を図る取り組み

熱供給システム系統図



○ 計装部門

矢崎グループでは、「クルマとインフラをつなぐ」というコンセプトのもとに、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」という問題を解決する計装システム製品の提供を通じて、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。また、1962年からタコグラフを中心に、日本国内を網羅する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、部品交換、修理などアフターサービスの充実に努めています。

2016年度は、デジタルタコグラフ『DTG7』に加えデジタルタコグラフ内蔵型タクシメーター『アロフレンド27』を発売し、安全やエコドライブはもとより、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ました。

これからも、お客様のクルマの安全・省エネルギー・環境・効率などに貢献していきます。



タクシメーター「アロフレンド27」

Topics | ASEAN地域において IoTテレマティクスサービスを開始

矢崎エナジーシステム(株)は、ユーピーアール(株)様と協働で、物流のトータルサポートシステムを開発し、2018年1月から運用を開始します。

タイを中心としたASEAN地域では、交通事故の増加が社会問題化しています。そのため、トラックなどの業務用車両にテレマティクス車載器の搭載を法制化する動きが加速しており、テレマティクスサービスのニーズが急激に高まっています。また、ASEAN経済共同体の発足により貿易の自由化が進む同地域では、陸上輸送や越境物流のニーズも拡大しており、運搬中の貨物の破損や温度状態の把握、盗難防止などの管理を通じた輸送品質の向上も求められています。

このような背景から、矢崎エナジーシステム(株)では、ユーピーアール(株)様と協働で、ASEAN地域向けの物流のトータルサポートシステムを開発しました。このシステムは、矢崎グループの車載機器

および運行管理サービス(iQsan)と、ユーピーアール(株)様が開発したスマートパレット®システムを組み合わせたIoTテレマティクスサービスです。このシステムを導入することで、位置や速度といった車両のステータス情報に加え、積載した貨物のID、振動、温度などのステータス情報をリアルタイムで可視化することができます。さらに、物流事業者がこれまで個別で管理していた安全(事故防止)、省エネルギー(エコドライブ)、温度・振動などの貨物品質、効率、労務管理、盗難防止などの一括管理が可能となり、物流効率と輸送品質の向上にもつながっています。

今後も、ASEAN地域を中心に本サービスを拡大し、輸送品質の向上に貢献していきます。

◎iQsan (イックューサン)

iQsanは、リアルタイム通信を行うテレマティクスと、安全・省燃費を管理できるデジタルタコグラフの機能が一体となった車載機器端末です。車両に搭載することで、走行データや位置情報を取得し、ドライバー個々の運転傾向を分析することができます。また、ドライバーに対し、危険運転の注意や改善に向けたアドバイスをガイダンスできるなど、運転品質の向上に寄与する機能を備えています。

◎スマートパレット®システム

スマートパレット®システムは、主に工場や物流において使用されているパレットにネットワーク接続機能を搭載し、Web上で管理できるようにしたシステムです。このシステムを導入することでパレットの入出庫から在庫管理はもちろん、稼働率までリアルタイムで一元管理することができるようになります。

iQsanトータルサポートサービス (ITSS) システム構成図

