

お客様への責任

お客様を第一に、安全でよりよい製品の安定供給を追求しています。

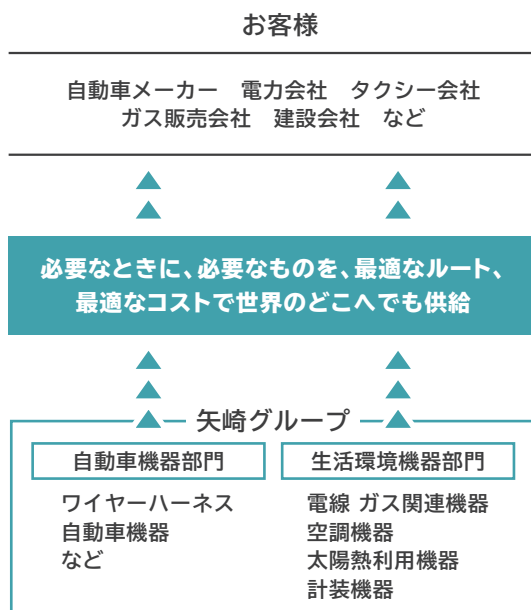


■ 基本的な考え方

矢崎グループは、社是「世界とともにある企業」「社会から必要とされる企業」にあるように、モノづくりを通じて社会に貢献したい、世界中のお客様に最高の価値を提供したい、という一貫した考えから、1941年の創業以来、社会からの信頼と期待に応えることを目標に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



■ 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・管理の各部門が一体となっ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年度からは、グローバル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ました。これは、部門間の連携を強化し協働を促すとともに、製品の企画、開発から量産まで一貫した業務プロセスを体系化し、可視化したものです。これに基づく生産準備活動を完遂させることで、製品開発におけるQCDEの各目標の達成と仕事の品質を効果的に確保することを可能とし、顧客満足度向上につなげています。

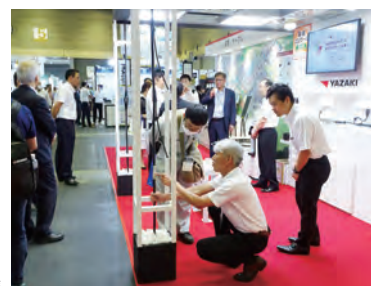
■ 生活環境機器部門における取り組み

電線部門

電線部門では、2018年5月に開催された電設工業展に出展し、「さらなる省施工」をコンセプトに、電気工事業者の皆様の作業負担を軽減できる製品について展示を行いました。また、分岐関連製品を中心に「見て・触れて・体感できる」の考えのもと、矢崎グループの製品がくらしのなかで、どのように使用されているかを理解いただくために、電気工事の現場で製品が実際に使用されている様子を展示したほか、直接お客様に製品を手にとってもらうことで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。

『やわらか電線』
600V-CEの通線性のよさを実感





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、独自の資格制度である「技能士制度」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。

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。2017年度は4回の講習会を開催し、57名が合格しました。これまでに累計1,600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、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、排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。

特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めざしています。

2017年度は、木質チップボイラーおよび蓄熱槽などの熱供給設備を導入し、新築された「西粟倉保育園」への熱供給を開始しました。2018年以降は、既築の小中学校や老人福祉施設をはじめ、新築される庁舎への熱供給を予定しています。

今後もこのような取り組みを通じて、よりよい社会の実現に貢献します。



西粟倉保育園

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、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」に関する課題解決のため、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、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。

また、各業界のニーズに合わせたデジタルタコグラフ『DTG7』ならびに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』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『アロフレンド27』

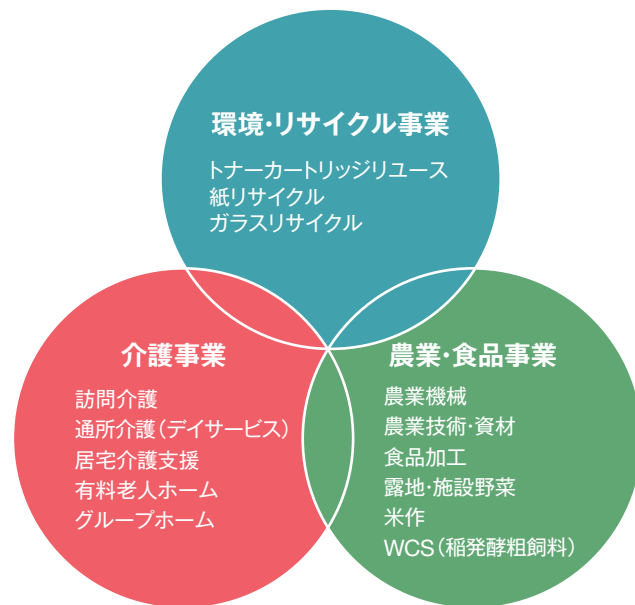
■ 新規事業における取り組み

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、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作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作る紙リサイクル、廃ガラスから多孔質軽量資材を作るガラスリサイクルに取り組んでいます。介護事業においては、矢崎総業および7つの子会社で介護事業所を運営しています。農業・食品事業は、農作物の生産・販売のほか、栽培した米やトマトを使った甘酒やトマトジュースを販売し、農業の6次産業化を推進しています。

甘酒 GEN (アローファーム大分) と
トマトジュース (奥越部品 青森工場)



矢崎グループの新規事業



TOPICS

施設利用者の満足度向上に向けた取り組み

介護支援サービスを提供するヤザキケアセンター紙ふうせん(静岡県裾野市)では、施設利用者の機能訓練の一環として、2017年度からワイヤーハーネスの治具板廃材を利用した植木鉢の製作・販売を始めました。

この活動は、矢崎グループの各工場から廃棄される治具板廃材を有効活用し、施設利用者に働くことの楽しさや充実感を再度感じていただくことを目的とした活動で、毎月約150名の施設利用者が植木鉢製作に自主的に取り組んでいます。

植木鉢はお祭りなどのイベントで販売し、売上の一部は施設内のクリスマスイベントなどを通じて、利用者に還元されます。利用者がいきいきと過ごせる機会が増え、利用者やその家族からも好評を得ています。



植木鉢製作の様子