

品質マネジメント

製品・サービスの安全性、信頼性を確保し、 グループ全体で統一した品質保証体制を構築

品質方針に則った品質保証体制

コニカミノルタは、価値ある製品やサービスの提供を通じて、お客様の満足と信頼を最大化することを目指しています。その基本的な考え方を「コニカミノルタ品質方針」として定め、世界各国のグループ会社で共有しています。

なかでも重要課題としているのが、製品・サービスの安全性、信頼性の確保であり、グループ全体で統一した品質保証体制を構築し、製品ライフサイクルの観点から取り組んでいます。さらに、お客様との関係性をより深めて、顕在化しているニーズだけでなく、潜在的なご要望も汲み取って実現することで、お客様の抱える課題を解決し、より良い社会の実現に貢献していきます。

グループ内での品質問題の共有と対策の水平展開

品質問題への感度を高めることで、問題の早期解決や対応レベルの向上を図るため、2013年度から「One Konica Minolta」として、グループ全体で品質問題の共有および対策の水平展開の取り組みを加速させています。

2014年度は、海外も含む19の生産拠点で「生産力診断」を実施しました。これは、各拠点のメンバーが別の拠点での診断員となり、「5S」や「見える化」「ムダ取り」「工場経営」などの各側面について点数化。事業を横断した、生産力における課題の共有に努めています。また、「5S」「見える化」の側面では「ありがたい姿」をガイドラインとして示し、生産現場での主体的な改善を促しています。さらに、各拠点の診断結果や取り組み事例などを社内イントラネットで共有することで、優良事例の水平展開につなげています。



生産力診断の様子

世界各地での情報を共有する 「グローバルCR会議」を開催

国内外の販売拠点と連携した「グローバルCR会議」を2013年度に立ち上げ、年1回開催しています。この会議を通じて、世界各地でのお客様との関係向上におけるさまざまな課題や取り組み、そこから得られたナレッジを共有することで、グループ全体でのベストプラクティスの追求を世界規模に展開しています。

2回目となる2014年度は1月に開催し、日・米・欧・アジアパシフィックの販売拠点のCR(カスタマーリレーション)責任者と開発・生産・販売のメンバーが参加しました。「グローバルKPIの設定・活用」「お客様に対するアクションの満足度を測る“トランザクション調査”の導入」などをテーマにナレッジを共有したほか、国内で先行実施している「顧客価値創造ワークショップ」を出席者全員で体験し、お客様にとっての価値を考える手法を学びました。



グローバルCR会議の様子

Focused Topic

品質経営度調査で総合ランキング1位を獲得

コニカミノルタは、2014年10月に発表された第8回「企業の品質経営度調査」において、総合ランキング1位を獲得。6つの評価側面のうち「顧客志向」と「仕組みの活用・展開力」で1位を獲得し、「品質経営を実現する人材育成」「安心・安全・信頼のマネジメント」でもトップ3の評価を得ました。

今回の結果は、開発・生産・販売一体となった品質向上の仕組みをグローバルに整え、お客様本位の発想で顧客価値を追求してきたことが評価されたものと考えます。