

社会を便利に

良質・安全な製品の安定供給

品質向上に向けた活動の推進

I 品質方針

ノリタケグループは、お客様に満足していただける良い製品、良いサービスを提供するため「品質方針」を定めています。

ノリタケグループ品質方針

ノリタケグループは、社是である「良品・輸出・共栄」の理念のもとに、お客様に満足していただける良い製品、良いサービスを提供することで、世界中のお客様からの信頼と期待に応え続けます。

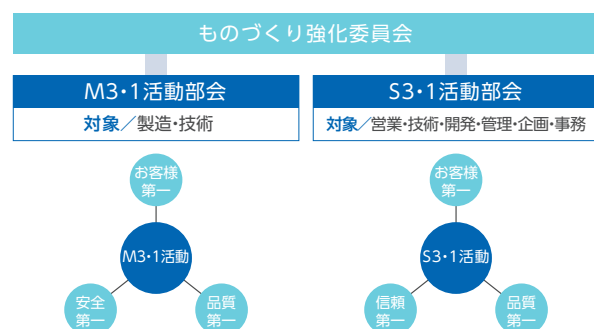
- (1) お客様の立場に立って、安全で安心な製品とサービスを提供します。
- (2) すべての組織で一人ひとりが、品質向上に取り組む続けます。
- (3) 製品とサービスに関連する法令、規則、要求事項を遵守します。
- (4) お客様にとって必要な情報を適切に開示します。

I ものづくり強化の活動

ノリタケカンパニーは、「白く美しい精緻な洋食器を日本で作りたい」という創業者たちの熱い想いから誕生した「ものづくり」の企業です。この精神に基づき、2011年にものづくり強化委員会を発足させ、製品やサービスの品質向上に取り組んでいます。

2011年に製造部門からはじめた「ものづくり3・1 (M3・1) 活動」にて、基盤整備活動を開始し、安定した生産のために安全や2S、標準化などの基盤となる仕組みの整備を実施してきました。また、技術部門を対象とした「品質活動」についても統合し、製造と技術が一体となって進める活動へと進化させています。2016年からは基盤強化活動として、生産現場の5大使命である「安全」「品質」「生産」「原価」「人材」をコントロールする管理標準・基準と仕組みづくりの活動へ展開しています。

そして、営業・技術・開発・管理・企画・事務部門のものづくり活動を「S3・1活動」として拡大し、現在は「M3・1活動」「S3・1活動」の二本柱で活動を進めています。



M3・1活動部会

M3・1活動 (製造・技術部門)

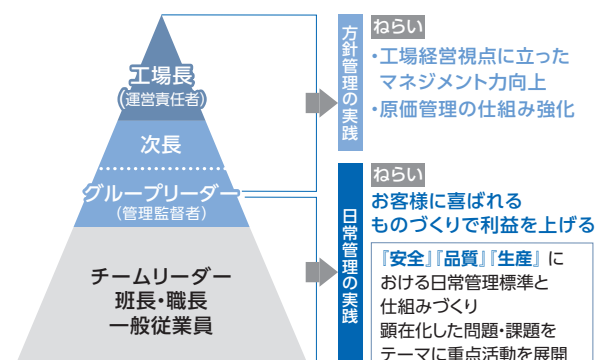
M3・1 (エムサンイチ) 活動では、製造・技術部門を対象に「お客様第一、安全第一、品質第一」を掲げ、この3つの「第一」の達成が、事業を通じて社会に貢献し続けるために重要であるとの認識の下、活動を推進しています。ものづくり体制を一層強化するために、基盤強化活動と品質活動の二本柱で進めています。

I 基盤強化活動

基盤強化活動では、品質(Q)、コスト(C)、納期(D)をより確実にコントロールするために、生産現場の5大使命のなかでも、「安全」「品質」「生産」について重点活動を決めて取り組み、日常管理の質向上を目指して活動を展開しています。また、2020年度からは原価管理の仕組みの再構築を追加しています。現地現物を基軸に、部門長(工場長・製造部長)主導でこれまで取り組んできた活動を推進するなかで、継続的な仕組みとして工場マネジメントシステムでの運用を目指しています。

ノリタケグループの12工場では、現地現物での活動部会を開催して、5大使命の活動状況を工場相互研鑽の形で確認し、参加者による討議や良好事例の横展開を実施しています。

▶ 工場の階層別役割



品質活動

お客様が求める“良い製品、良いサービス”を速やか、かつ確実に提供できる仕組みを整えるため、2023年度からサステナビリティ統括委員会の下、「品質委員会」を立ち上げました。ノリタケグループの品質方針、品質目標、行動計画を策定し、グループ全体の品質向上を目指しています。

主な活動としては、2021年度以来の「品質活動研究会」を継続し、「良品活動」と「生産準備活動」を推進しています。



品質委員会

良品活動

クレーム対応や、工程内不良の対策に役立つ情報の見える化を行い、「大部屋活動」では正や改善に取り組んでいます。「大部屋活動」とは、工場長等のトップと、製造・生産技術・品質保証・商品開発などの関係者が機中で集まり、要因解析、対策協議してスピード感を持って是正や改善を実践する活動です。

生産準備活動・品質活動研究会

商品企画から量産化までのプロセスにおいて、ステップ毎に関係者がデザインレビューを行ってアウトプットの適切性を確認し、量産時に不具合が発生しないように予防する活動が「生産準備活動」です。各ステップで行うべきことや確認すべき項目、役割分担を決めて活動を推進し、継続的改善により標準的なプロセスを確立しています。2021年度からは「生産準備活動」をより有効的に機能させるために「品質活動研究会」を立ち上げました。生産準備の過程で発生したと想定される不具合についてテーマアップし、現地現物で関係者による討議を行いながら、生産準備活動に立ち返って従来のプロセスを見直し、根本的な課題解決に向けた取り組みを推進しています。



品質活動研究会

S3・1活動（営業・技術・開発・管理・企画・事務部門）

ノリタケグループのものづくり強化活動は、製品を作る工場だけの活動ではありません。お客様に心から喜んでいただくためには、営業や技術など事業に直接関わる部門や、その事業部門を支える管理や開発部門が行う仕事も何らかの形で製品に関係しています。これら工場以外のスタッフ部門が取り組むものづくり強化活動がS3・1（エスサンイチ）活動です。Sはサービス（業務）のSを表し、3・1はスタッフ部門が業務を遂行する上で常に心掛けるべき「お客様第一、品質第一、信頼第一」の3つの「第一」を表しています。S3・1活動とはこれらの「第一」を意識しながら、業務の質を高めていく活動です。

S3・1活動の目指す姿は、「お客様満足を意識し、業務における問題・課題を自主自立的に解決していける」ようになり、個人の問題解決力、組織としての力および会社の競争力を高めることです。スタッフ部門全員が「お客様」の目線に立って業務を見つめ直し、あるべき姿に向けて業務を整備しています。活動は小集団を形成して進められ、業務の精度・質・効率を高め、目に見える成果（お客様満足、QCD向上、働き方改革など）を実現することで、お客様から信頼される会社であり続けるとともに、働きやすい職場環境づくりを目指して取り組んでいます。また、この活動に取り組むことで社員の意識改革を図り、人材育成や強い組織づくりにつなげています。



S3・1活動部会



S3・1活動報告会

サプライチェーンマネジメントの推進

ノリタケグループでは、事業を安定的に継続するために、サプライチェーンマネジメントが重要であると考えており、2020年度に購買方針、2021年度に購買ガイドラインを制定、2022年度には購買ガイドラインをお取引先様に配布し、当社の購買活動の基本方針の周知を図りました。今後も購買方針および購買ガイドラインに基づき、サプライチェーン全体で社会的責任を果たすべく努めます。2023年度には、調達委員会を立ち上げ、体制の強化を図っています。

また、環境に配慮した原材料の調達を進めるとともに、紛争地域に由来する鉱物の輸入には十分留意しています。

ノリタケグループ 購買方針

ノリタケグループは、社是である「良品・輸出・共栄」の理念のもとに、お客様に満足していただける良い製品と良いサービスを継続して提供するための購買活動に取り組みます。お取引先様との共栄を目指した信頼関係を築き、お取引先様と協力しながら企業の社会的責任を積極的に果たしていきます。

- (1) 広く門戸を開放し、公正な取引を誠実に行います。
- (2) お取引先様の選定にあたっては、品質・価格・納期に加え、企業の社会的責任に取り組む姿勢も含めて総合的に判断します。
- (3) お取引先様は良きパートナーであり、相互信頼を深めて共栄を図ります。
- (4) 各国・地域の法令・社会規範を遵守するとともに、高い倫理観に基づいて行動します。
- (5) ノリタケグループ環境方針に沿って、環境に配慮した購買を推進します。

お取引先様とのコミュニケーション

ノリタケグループは、お取引先様と業界の経済環境や動向および当社の調達の見通しなどの情報を共有し、適切な関係の構築、維持を図っています。また、安全衛生を確保するための取り組みも行っています。特に、製造、施工などで多くのお取引先様からの協力を得ているエンジニアリング事業部では、定期的にセミナーなどを開催して、労働災害の防止を図っています。

この他、社内向けには、下請法に関する講習を定期的に行い、従業員に周知徹底しています。

お客様とのコミュニケーション

お客様の声を製品やサービスに反映させるため、また、製品を安全にご使用いただくため、食器事業部内にお客様相談室を設置し、ご意見やお問い合わせを関連部署で共有し、商品・サービスの改善につなげるように努めています。

製品の安全性について

ノリタケグループでは研究・開発から設計、製造、流通および販売のすべてのプロセスにおいて、製品の安全性に十分に配慮し、お客様に安心してお使いいただけるよう努めています。そのために、法令などの遵守はもちろん、自主基準を設け、これに従っています。このほか、わかりやすい取扱説明書を添付することで、誤った使用方法による事故を未然に防ぐ努力をしています。

万が一、提供した製品やサービスによって事故やトラブルが生じた場合には、その情報を速やかにお客様に伝え、迅速かつ適切な方法で被害の拡大を最小限に抑えます。また、再発防止のため、徹底的に原因を究明します。