

「品質第一」の考え方に立ち、安心と安全を通じて、顧客満足(CS)を目指しています。

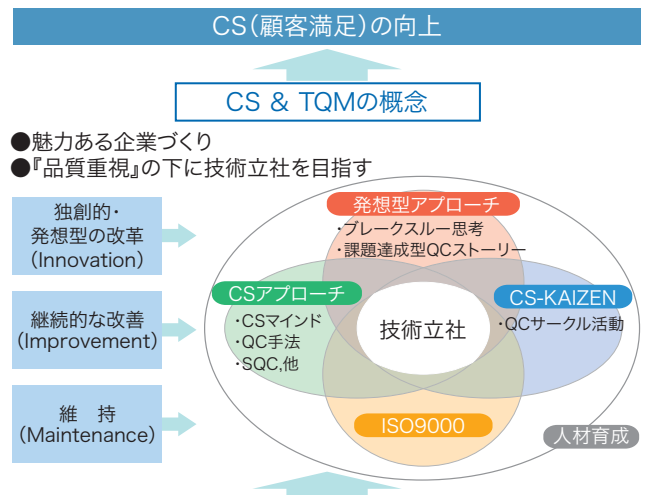
当社の経営理念の柱の一つは「品質重視」です。これは「社会に貢献する安川」として設立以来、創業者から受け継がれてきた考え方で、「社員の心得」にも示されています。当社グループは、単に製品の品質だけでなく、ソリューションの提供、サービスまで含めた総合的なCS(顧客満足)を目指しています。

“満足”をお届けするための活動

CS理念に基づくマネジメントの展開

CS理念に基づくマネジメントを展開することにより、『企業価値向上』を目指しています。これは「品質第一の活動」に「プラスワン運動」*を加えることにより「お客様第一の活動」へつなげていくものです。また、経営層と社員との対話集会などを通じて、CS理念の浸透に取り組んでいます。

CS理念に基づくマネジメントにおける品質保証活動



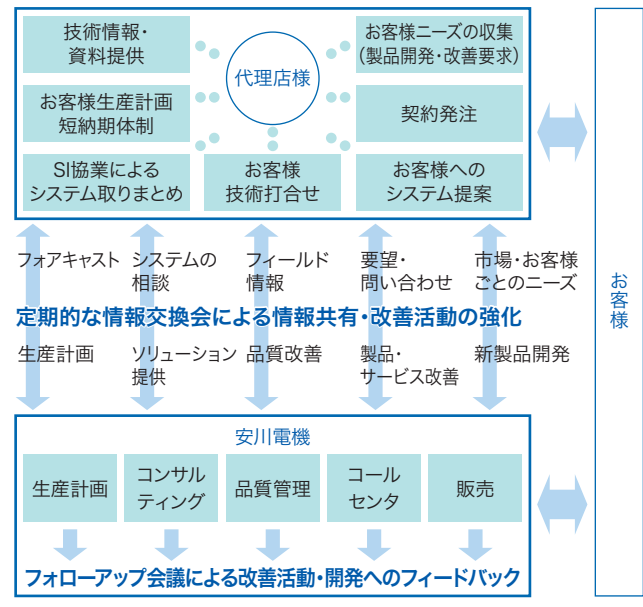
行動指針 CS/プラスワン運動
 強力なリーダーシップを発揮する、志を高く持つ、変化をいとわない、バウンダリレスに動く、学習意欲が旺盛である、熱意を持って仕事にあたる、物事を単純化する。

* プラスワン運動:
 お客様が要求されているもの以外に「プラスワン」のサービスやサポートを行い、お客様に感激していただけるようになることはもちろん、自部門だけでなく、組織を越えて問題解決に当たることを目指す運動

お客様の声を事業活動に反映

当社では、お客様の声を事業活動の改善に役立てるために、代理店様とのパートナーシップによるお客様との情報共有や当社営業が直接お客様の声を収集することにより改善活動に役立てています。また、代理店様と定期的な情報交換会の開催(4回/年)や各事業部によるフォローアップ会議(1回/月)を実施することにより改善活動を強化し、さらなる向上を目指しています。

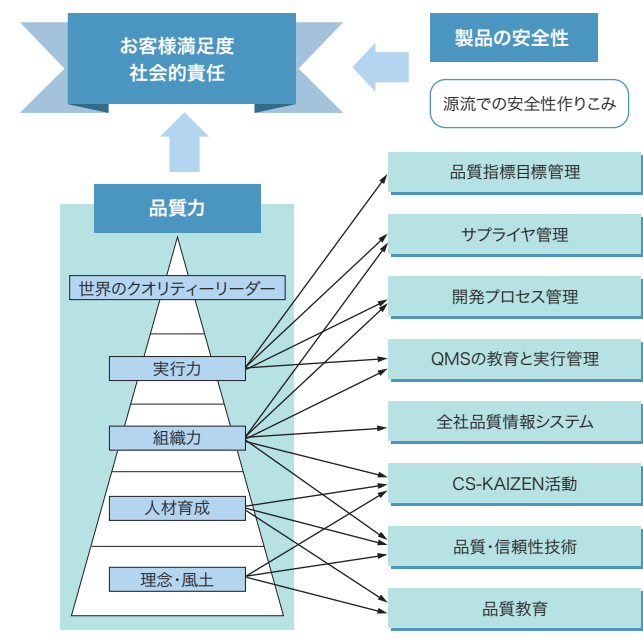
代理店様とのパートナーシップによる情報共有・改善活動



安全にご使用いただくための活動

「品質第一」意識の徹底・浸透

品質にこだわる風土と実行力を育成し、お客様満足度を向上させるとともに社会的責任を果たします。特に品質改善活動のレベルアップと人材育成強化を基盤に品質力を高めることと、プロセス管理を重視した活動で製品の品質を確実に作りこむことを目指します。



製品の安全性

お客様に安心して当社製品をご使用いただくためには、源流での製品の安全性確保が最重要と考えています。そのため製品開発段階において、リスクアセスメントにより製品の安全性を十分作り込むこと、各種国際規格への適合や検証、安全性審査会などを行っています。

また、万一の場合は速やかに対応することを基本としており、グローバルな緊急連絡体制を構築しています。

さらに、社内教育、PL（製造物責任）対応への啓発活動を実施し、「PLの芽」改善活動*として社内・社外での安全性に係わる情報への問題意識を持ち、常により高い目標を目指した継続的な活動を展開しています。

*「PLの芽」改善活動とは、ヒヤリハット等からPL問題の芽を摘み取り、製造物責任を果たすための文化醸成（製品安全文化を育てる運動）及び、安全性改善活動の総称。市場の品質問題や日常活動の中で、ヒヤッとしたこと（不安全への問題意識）を、源流部門へフィードバックすることにより、より安全な製品、より安全な作業環境の実現に向け、継続的な改善行動を行う基礎となる。

品質改善

お客様からの不具合情報は「全社フィールド品質情報システム」により、オンラインで収集・分析し、品質改善活動に反映しています。特に、再発防止からの水平展開、新製品開発での未然防止活動につなげています。

ユーザースクール

当社製品の性能を最大限に引き出し、安全にご使用いただくためには、何よりも確かな基礎知識が不可欠です。そこで、インバータ、サーボ（汎用）製品のお客様のため、モーションコントロールスクールを開催しています。講習には、インストラクターが直接説明にあたる学校形式の「トレーニング」とインターネットを使って受講できる「eラーニング」の2つの形態があります。詳細は、e-メカサイト（<http://www.e-mechatronics.com/>）でご案内しています。

また、ロボット製品については、モートマンエンジニアリング（株）がロボットスクールを開催し、操作教育と保守教育を行っています。

試運転とアフターサービス

当社製品と機械との適合性確認および、機械・設備の能力引き上げのため、当社技術者による調整や試運転業務を提供しています。また、予防保全の支援、故障発生時の修復などアフターサービスについては、当社グループ全体でグローバルに対応しています。

生産中止後の対応

生産中止製品の補修用部品の一般販売は原則として行っていませんが、当社グループ・関連サービス会社との連携で、生産中止後もお客様設備の長期保守対応を実現しています。

TOPICS

東日本大震災への対応

がんばろう東北
がんばろうみんな

(1) 復旧支援

東北地方水処理設備災害復旧支援チームの結成・現地派遣を皮切りに、お客様の速やかな復旧のため当社およびアフターサービス機能を担う安川エンジニアリング（株）を含め、グループ会社の総力を挙げて取り組んでいます。また、従来なら無条件に新品へ置き換えていた、海水を浴びた電気品等についても、被災規模の大きさを配慮し、安全性を確保しつつ可能な限りお客様のご要望にお応えした復旧作業を進めています。



津波により水没した電気室

(2) 放射性物質汚染への防衛について

福島第一原発から最も近い当工場まで、約220kmと十分離れています。それでもなお、お客様に当社製品を安心してお使いいただくため、放射性物質に汚染していないことを自主管理しています。特に輸出製品については、諸外国での通関トラブルに起因した納期遅れなどが生じないように輸出梱包後の検査の実施など、万全の体制で臨んでまいります。