

2012.9月

品質月報

Monthly Quality Report

9月号 INDEX

9月号 INDEX

PAGE 3 ……品質方針

PAGE 4 ……今月のトピックス

★ 今月のテーマは…
「ケタ違い品質」のニトリ、先生はホンダ

PAGE 5 ……今月の品質状況

8月は市場不良8件

PAGE 6 ……品質状況詳細

市場不良発生状況(工程別、客先別)

PAGE 7 ……品質状況詳細

クレーム発生状況(クレーム発生推移、客先別)

PAGE 8 ……活動報告

TV会議の進捗報告
PSE申請でのトラブル事例



SANSHIN GROUP



品質方針

サンシングループは、商社・開発技術・要素技術 これら3つの機能のシナジー効果と品質マネジメントシステムの効率的な運用により、お客様のニーズを満たす製品開発と安定的な製品供給をおこない、電機業界および社会へ貢献して参ります。

1. 事業活動において、いかなる場合も品質マネジメントシステムを厳守し、お客様に信頼される品質の提供につとめて参ります。
2. 企業活動に係る法規制およびその他の要求事項に関して、コンプライアンスの遂行を通し品質の向上につとめて参ります。
3. 各々のグループ会社および事業部において、事業活動に応じた品質マネジメントシステムの継続的な改善につとめて参ります。
4. 品質マネジメントシステムは、定期的な内部監査・マネジメントレビューをおこない、実態に沿った具体的な改善をはかって参ります。
5. この方針は文書化し、当グループのステークホルダーに対して開示をおこない、当グループの諸活動に関わるすべての人々によって一步一步、着実に具現化して参ります。

平成18年7月1日
サンシングループ
代表 石井宏宗

石井宏宗



今月のトピックス

「ケタ違い品質」のニトリ、先生はホンダ

今回は日経新聞9/17の記事からです。

テレビCMなどを通じて「お、ねだん以上。」をうたう低価格の家具販売で躍進を続けるニトリは、全国に250店以上を構える小売業だ。

ニトリホールディングスのナンバー2である杉山清取締役専務執行役員は、「この2年間、リコールがない」ことに自信を深めている。

杉山専務はホンダで生産事業部長を務め、2004年にニトリに転じた人物で、ホンダ時代には「品質の神様」と呼ばれた。ホンダのものづくりの生き証人が、既に「ホンダ流超え」を確信しているというのだ。



■350社以上の取引先まで生産指導

ニトリは2007年から本格的に家具の品質向上に取り組み、ものづくりや物流を劇的に変えてきた。取引先にまでホンダで培ったものづくりの知恵を惜しみなく伝え、生産性と品質を同時に引き上げる。そして最終的にはニトリとの取引価格に還元してもらう。

品質では一切の妥協を許さない。

■家具も家電もバラして、問題点を突き返す

何がそんなにケタ違いなのか。東京本部の一室では「技術評価会」が実施されていた。プロジェクターで映し出された画面には、安全な製品を販売するのに欠かせない、人体損傷や誤作動災害、健康影響、火災事故、耐久強度、そして実利用環境でのライフテストといった管理項目が並ぶ。

これらは2011年1月から始めた「FMEA(故障モード影響解析)」と呼ばれる技術評価手法に基づく確認事項。「想定外」まで漏れなく想定することで安全品質を提供する(杉山専務)

これまで家具の品質といえば、強度を指す時代が長く続いた。当然、技術評価会では取引先から届いた発売前の製品をバラし、骨組みだけに力をかけて「意地悪(耐久)テスト」をする。

加えて、FMEAに基づく評価では、切り傷ややけど、感電、アレルギー物質、発火などの可能性まで確認。約200人にいるモニターを通じた家庭でのライフテストも経て、製品化を決定する。

2011年度には家電量販店が市場回収を発表した5つの製品について、ニトリは事前に「不合格」の判定を下して取り扱わなかった実績まである。ケタ違い品質の実現には時に、製品を市場に出さないという「止める覚悟」が必要になる。

自らは毎月、中国や東南アジアの取引先に出向いて指導する。時には店舗や物流センターも訪れ、顧客が見て理解しやすく選びやすい品質表示や陳列になっているかまで確認。製品を運ぶ時に、工場で作ら込んだ品質を劣化させていないかも調べる。

販売はディーラー任せの自動車メーカーとは異なり、扱う品質領域までケタ違いだ。

品質は口が三つ？

同じくホンダで35年間品質管理に従事された酒見和行さんの著書『「段違い品質」を実現する現場力』から一部ご紹介します。

品質の品には、『口が三つ』で構成されています。

品質は、『口やかましく』言わなければなかなか良くなるのも事実であり、品質に『口やかましい人』が多いところは、品質が良くなる要素がたくさんあることとなります。一人ひとりがみんな品質に注目することこそが、よい結果を生み出します。

品質部門の目的は、そもそも問題点を指摘することではなく、「品質のよいものをお客様に届けて、お客様によるこんでもらうこと」。その実現が、部門を越えた共通の目的であると全体に再認識してもらうために「口やかましく」することも品証の役割のひとつであると感じました。

(品証 林)

今月の品質状況

34期の旗印

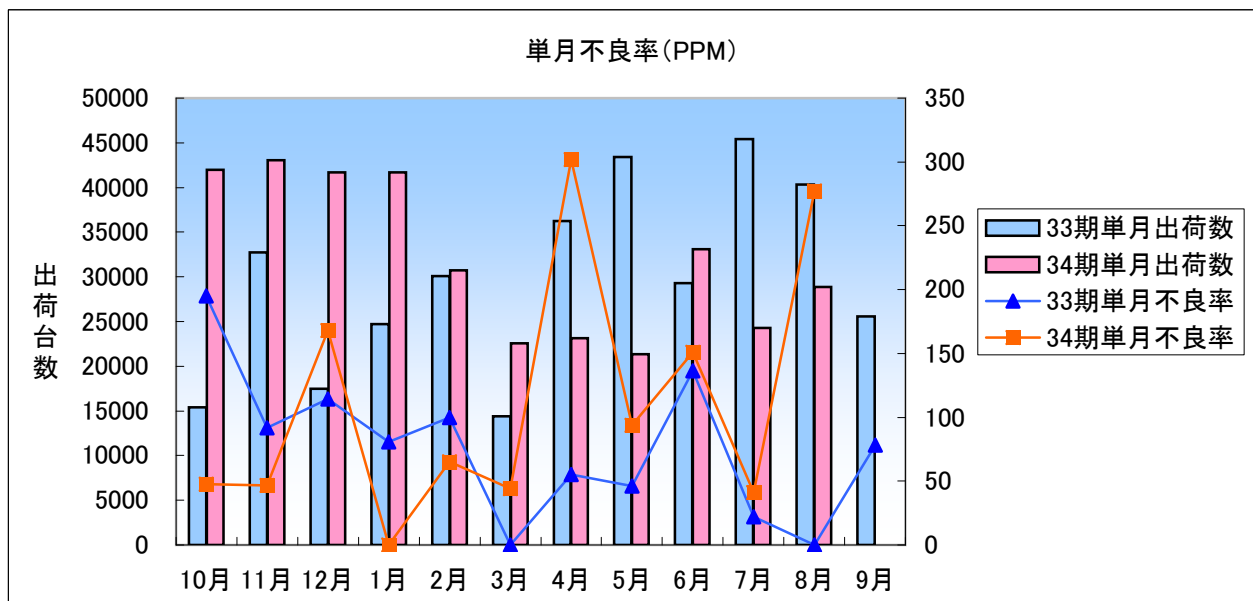
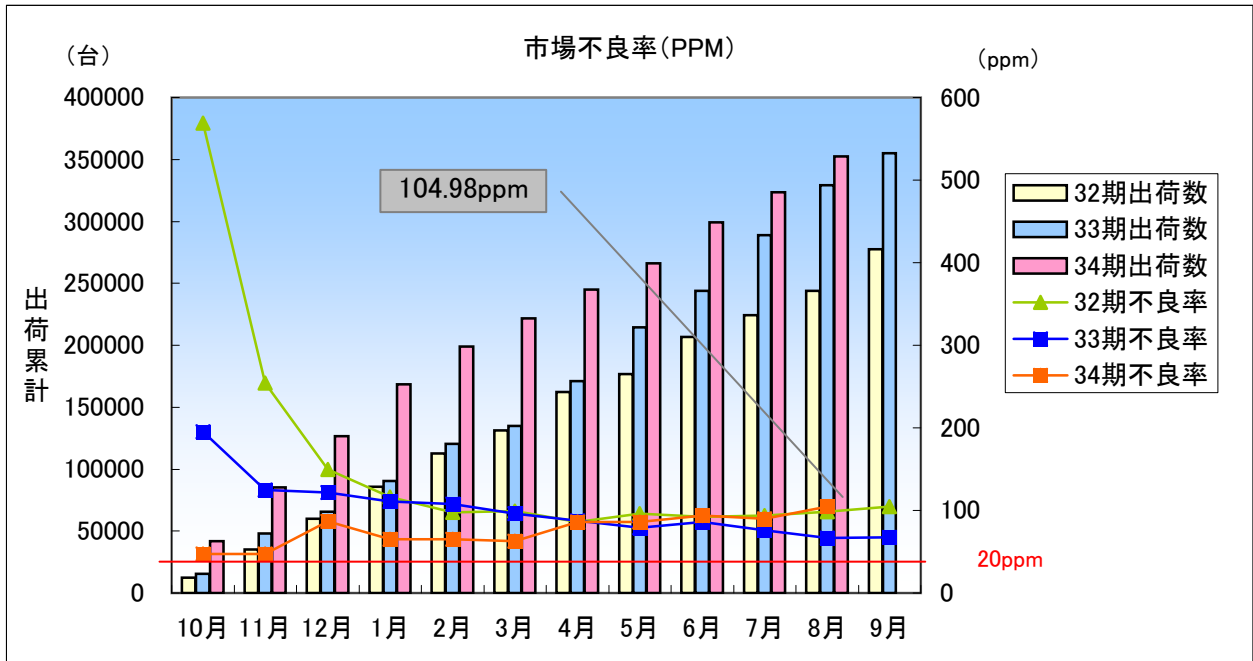
納入不良率 目標……20ppm

8月末までの累計不良率は**104.98ppm**です。

不良率が悪化し続けています。

100ppm超で一昨年と同等の不良率に達してしまいました。

何とかここで食い止めて、来期につなげたいと思いますので、ご協力をお願い致します。



8月は市場不良8件、単月不良発生率は**277.37ppm**です。

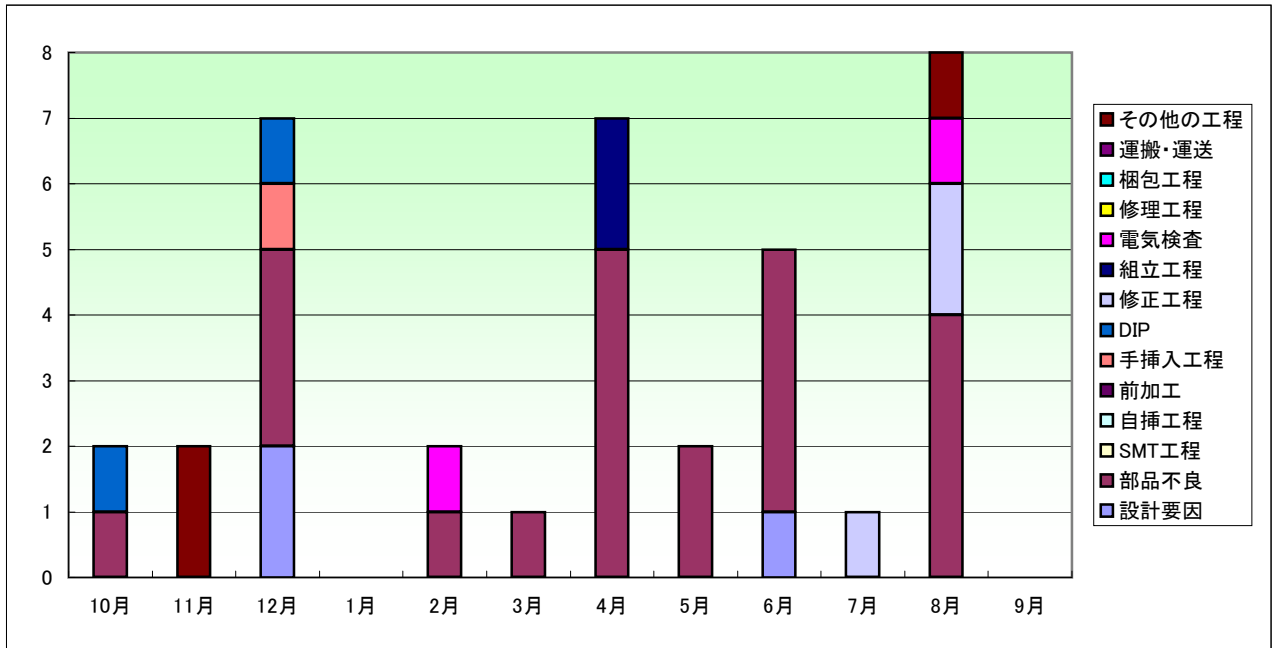
4月以来の大幅な不良率悪化となっていました。

その中にはクレーム不良も2件含まれており、なんとか不良率悪化を防止する必要があります。

品質状況詳細

原因別、並びに工程別市場不良発生状況

工程別不具合



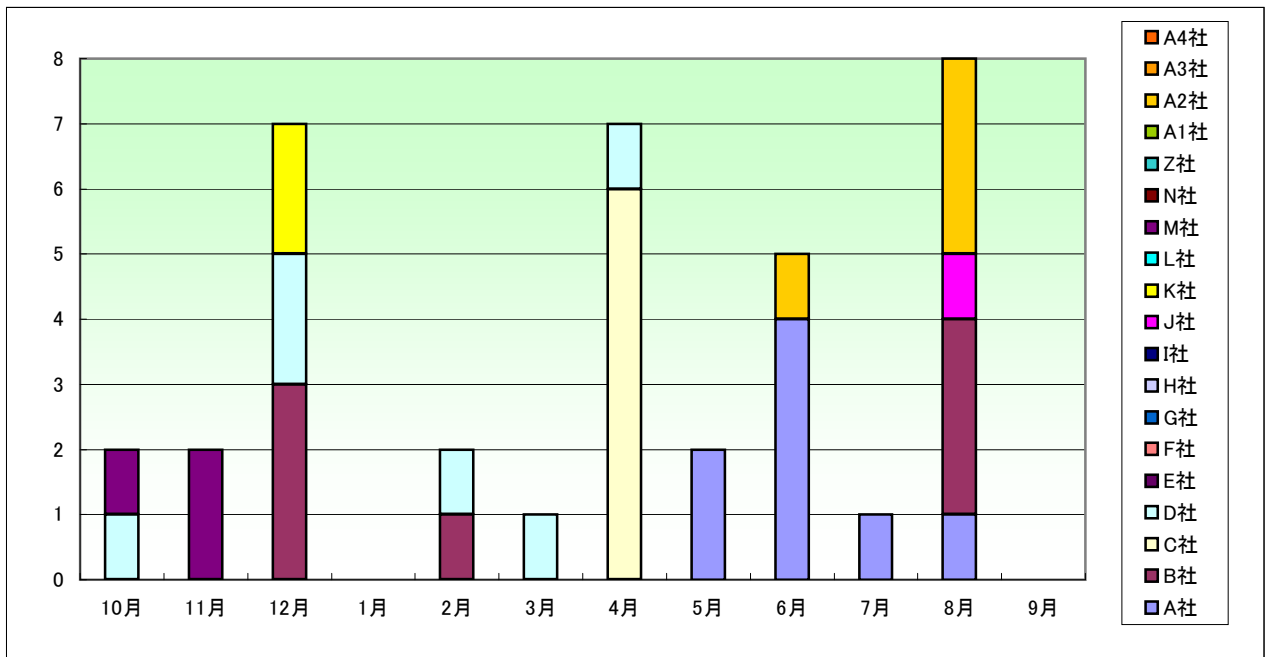
8月の工程別不具合

部品不良 4件、修正工程 2件、電気検査 1件、その他 1件

このところほとんど発生がなくなっていた製造不良が発生。

中には管理不良もあり、各製造工場でも工程内の見直しを実施してください。

客先別不具合



客先別累計不良発生率

M社 3件/3,600台 (833ppm)

C社 6件/14,055台 (427ppm)

J社 1件/4,291台 (233ppm)

B社 8件/95,228台 (74ppm)

K社 2件/2,818台 (710ppm)

D社 6件/21,942台 (273ppm)

A2社 4件/25,953台 (154ppm)

A社 8件/115,371台 (69ppm)

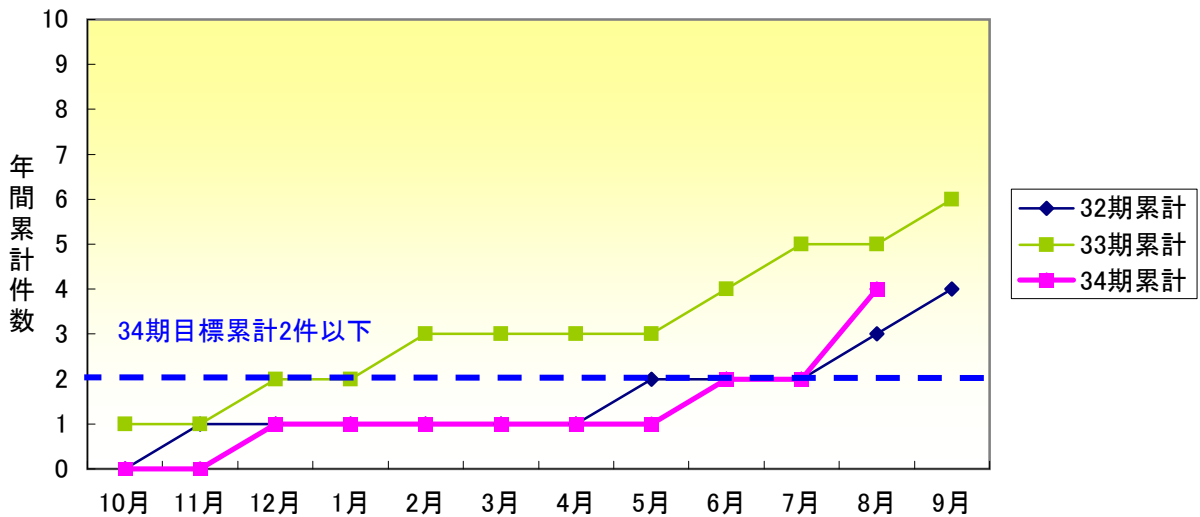
品質状況詳細

クレーム発生状況

クレーム発生推移

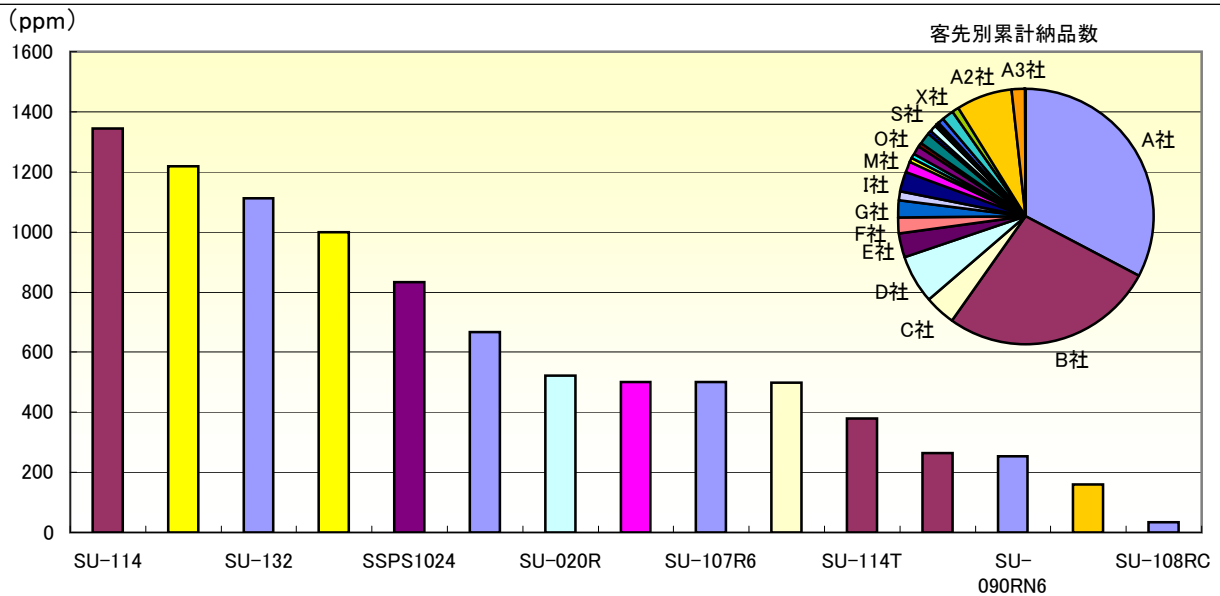
「クレーム」の定義: 当社製品がエンドユーザー様にて使用中に
当社の責任による原因で不具合が発生し、見直し・改修の場合

対前年度クレーム件数推移(34期)



8月はクレーム不良2件発生です。
合計4件となり、目標値の2倍が発生してしまいました。
今月のクレームは2件とも製造関係のものでもあり、改めて製造の意識向上をお願いします。

機種別累計不良率



機種別累計不良率

SU-132(A社)	2件/1,800台(1111ppm)	SSPS1024(M社)	3件/3,600台(833ppm)
SU-020R(D社)	6件/11,492台(522ppm)	SU-102R2R(J社)	1件/1,997台(501ppm)
SU-107R6(A社)	1件/6,000台(500ppm)	SU-082SE(C社)	6件/12,055台(498ppm)
SU-114T(B社)	3件/7,900台(380ppm)	SU-021R(B社)	1件/3,800台(263ppm)
SU-133(A2社)	4件/24,962台(160ppm)	SU-108R-C(A社)	1件/28,849台(35ppm)

品質保証部の活動報告

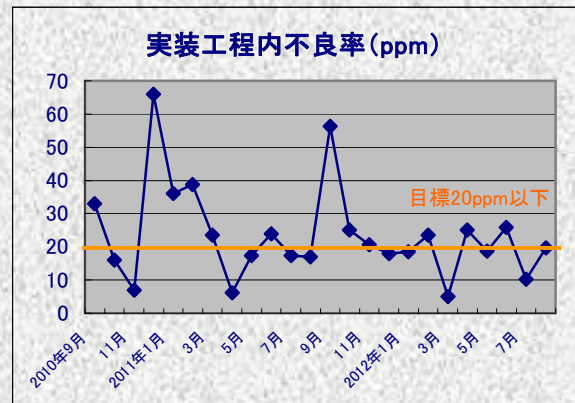
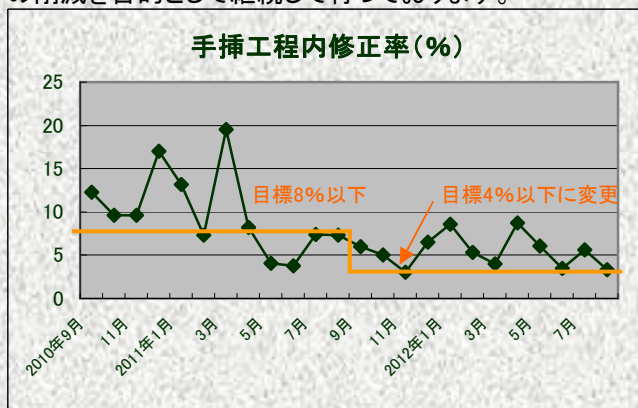
TV会議の進捗報告

2010年10月から、北菱電興能登工場との間でTV電話による定例品質会議を毎月1回実施しています。当初は各工程(実装・手挿)の工程内不良率にも月単位のバラツキが激しい状態が続きましたが、ここに来て、ようやく不良率も安定しつつあるように思われます。

品質会議の主な内容としては、

- (1)先月の不良率の結果から、問題点の抽出
- (2)先月の問題点に対する取り組み結果報告
- (3)抽出問題点と、先月取り組み結果を元に、今月の取り組み決定
- (4)その他、新たな取り組みの紹介

というような内容で進めておりますが、これらの取り組みによって、工程内の不良率の目標値を設定し、目標に近づけて行くことによる作業者の意識向上を、また、工程内を安定させることにより、生産の効率UP、流出不良の削減を目的として継続して行っております。



「目標値がまだまだ甘い。」

「生産変動が大きいために工程内品質も大きなバラツキが発生する。」

「設計問題点が迅速に改善されていない。」

など、いまだに解決できていない問題も山積していますが、今後、これらの問題点を改善していくことを意識して継続して進めて行きたいと思っております。

現在、国内製造工場1社のみとのTV会議となっておりますが、海外委託先2社の生産量も多くなってきており、今後は同様に海外委託先工場とも月1回のTV会議を進め、お互いに良い品質が保てるようにして行きたいと思っております。

PSE申請でのトラブル事例

LED照明用電源の開発が増えたことにより、電気用品安全法(PSE)の申請も増えてきております。

先日、客先からPSE申請(省令第1項)を行っているLED照明で以下のようなトラブルがPSEコンサル会社からあり、問題となりました。

「電源の1次側と2次側は強化絶縁が必要な部分であり、絶縁耐圧試験電圧は4kVが必要となるが、弊社の電源の1次-2次間に4kVを印加すると異音がする。」

弊社がPSE申請をしているJETIに確認したところ、以下の回答がありました。

「以前はLED電源装置の技術基準の解釈がはっきりしていなかった為、入力側と出力間の強化絶縁を評価していましたが、現在はアース回路があるものは、当該箇所は基礎絶縁で問題ないとの事で、強化絶縁の要求はありません。」

近年、LED照明用の新規格も出来たことにより、コンサル会社側でも混乱が起きているようです。品質保証部としても、このようなケースに即対応できるように、今後情報収集に努めてまいります。

