

豊かな暮らしを支える製品とサービスを提供する

「製品やサービスを通じて豊かな暮らしを提供する」ことが、ノーリツグループにとっての最大の使命です。これを実現するためには、製品だけでなく、全ての企業活動でお客さま満足を最優先とした仕事をすることが重要です。私たちは、「製品やサービスの品質を高める」「お客さまの声を事業活動に活かす」この2つのことを大切にしながら製品の開発から修理に至るプロセスで品質の向上を目指し、製品とサービスの可能性に挑戦しています。

私たちが追求する品質

ものづくりと販売・サービスの現場で6つの価値を追求することで品質の向上を目指し、お客さまとの信頼の絆を深めていきます。

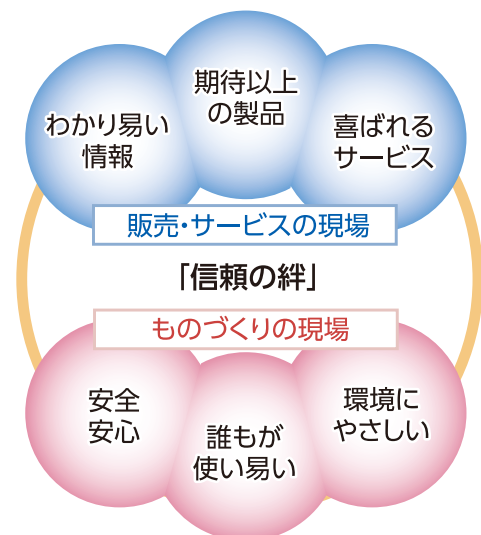
● 販売・サービスの現場

製品の特徴や、安全にご使用いただくための情報などを、わかり易くお伝えすることを出発点として、お客さまの声に耳を傾け、対話を通して期待以上の製品や喜ばれるサービスを追求していきます。

● ものづくりの現場

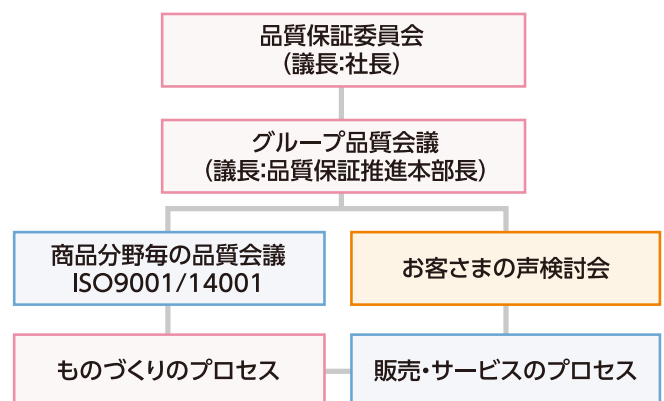
開発・調達・生産の各段階で品質を確保した製品をお客さまにお届けする。これが私たちの使命です。私たちが考える品質は、「安全であること」、「誰もが使い易いこと」、「環境にやさしいこと」この3つが必要条件です。

6つの価値



お客さま満足を最優先とした品質マネジメント体制

グループ会社全体の品質保証業務を統括管理することで、今まで以上に、お客さま満足と品質の向上を達成できると考え、品質保証推進本部長が議長を務める「グループ品質会議」を毎月開催しています。執行部門における業務改善を推進するとともに、お客さま接点窓口の専門性を高め、6つの価値を着実に実現していきます。



設計品質向上への取り組み

3Dデータ活用による設計の見える化

3D CADの活用により開発の初期段階の試作作成前に問題点の洗い出しを行い、早期対策を実施しています。

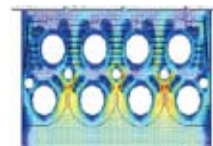
『デジタル・モックアップ デザインレビュー』を開催して試作前工程での知識集約を行っています。



デジタル・モックアップ デザインレビュー

数値解析の活用による信頼性の向上

数値解析の活用により温度上昇や応力の計算を行い、十分な耐久性を確保した設計を行っています。また、潜熱回収用の2次熱交換器は、排気の流れと水管配列を数値解析により最適化することで、高い熱効率を達成しています。



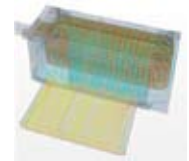
●1 次熱交換器
フィン流体解析



●1 次熱交換器
パイプ応力解析



●2 次熱交換器
流体解析



●2 次熱交換器
流体解析



●潜熱回収
(凝縮水の生成状況)

数値解析を活用して設計を行った熱交換器も、実機に組み込み各種の耐久試験モード条件で確認試験を実施しています。

生産品質向上への取り組み

不良流出ゼロを目指した

- ・生産検査工程改善への取り組み
- ・科学的信頼性分析手法の活用

2011年度より信頼性分析手法の一つである「工程FMEA」を実践し、工程改善を進めています。また、部品不良原因の撲滅のため、真因追求に効果的な「なぜなぜ分析」手法の普及に取り組んでいます。このような科学的手法を活用して、潜在する不良発生リスクを無くし、更なる製品品質の向上に取り組んでいます。この活動を継続的に行うことと、拡大していくためさまざまな活動を行っています。

①ノーリツ品質大会の開催

2012年9月にノーリツNAM事業所で「ノーリツ品質大会」を開催しました。品質大会はノーリツ従業員、および部品メーカーの品質に対する意識を高揚し、製品品質の向上・お客さま満足の向上を目指すことを目的に開催しました。日常業務の中で品質向上に高く貢献した改善事例に対して品質表彰を行い、事例発表会を行いました。また、部品メーカーの品質向上活動の推進のため、「なぜなぜ分析」・「失敗事例共有」の研修を開催しました。



②2012年度新製品に対する工程FMEAの活用

2011年度から実践している信頼性分析手法の一つである「工程FMEA」を2012年の新製品であるGT-C2452シリーズに展開しました。

主要な新規部品に対して「工程FMEA」を行い、潜在する不良リスクを無くし、製品品質の安定化を図りました。