

# 安全で高品質な 満足度の高い商品をお届けします

## 基本的な考え方

ヤンマーグループは、世界中のお客様の課題解決を最優先に考え、共に課題を発見しお客様にとって過不足がなくヤンマーにしかできない品質の解決策を提供していくことを目指しています。社員一人ひとりが社会的要求に応え、かつお客様の課題を解決する商品・サービスを迅速にお届けし、お客様からの信頼とご満足をいただくことを日々追求しています。また、TQM（総合的品質管理）活動のもと、QCサークルなどを通じて全社員が品質のさらなる向上に取り組んでいます。

## 品質への取り組み

### 品質の向上と安全の確保に向けた方針・体制

#### ■製品開発の各段階における社内独自の品質・安全基準

ヤンマーは、製品の企画・開発、製造、販売、サービスなどの各段階では品質・安全確保に向けた体系的な活動を行っています。特に安全に関しては独自の社内安全基準を定め、国内外の法規制とともに遵守を徹底しています。新商品開発の各段階でも事前に危険性を評価するリスクアセスメント、複数の視点から設計を審査するデザインレビューなどを実施し、品質・安全の両面から厳しくチェックしています。

また、「人々の健康や環境に対する害」を予防するため、「開発ステップにおける品質強化ガイドライン」を制定し、環境破壊・環境基準違反・その他規程違反等について、新商品開発

から量産にいたる各フェーズにおいて実行すべきタスクと、各タスクで抽出、是正すべき品質に関するリスクを明確にし、効率的に商品の安定した品質を確保しています。

#### ■品質保証における一貫した体制の確立

ヤンマーは、各事業体の品質保証部門が窓口となって製品の企画・開発から製造、販売、サービスまで一貫した品質保証の体制を確立しています。

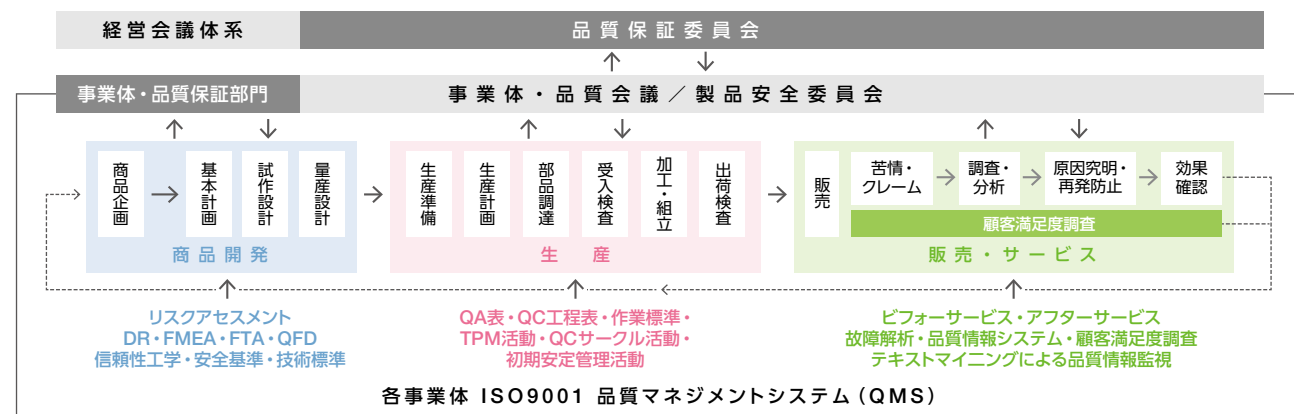
品質解析センターのもと、電装品における標準化（認証）機能の強化と、当社グループでの電装品単体評価機能の強化に継続して取り組んでいます。さらに、製品の安全確保のため各事業体に製品安全委員会を設置し、全社品質保証委員会を通じてグループ全体を統括しています。

2018年度は、品質コンプライアンス事案0件を目標に、製品検査結果の改ざん防止に向けたシステム化を推進するため、国内外の事業、および事業会社で自主監査を実施。コーポレート品質保証部から、改ざん防止システムへの改善に関する指針を発信し、計画的に改善を進めました。2019年度は引き続き改善点の把握と是正に取り組めます。

また、新規事業領域である食品ビジネスについて、規程の整備と品質保証体制を確立し、全事業のコンプライアンス強化と品質保証活動の底上げを推進しました。

なお、品質マネジメントの国際規格である「ISO9001」の認証取得は、前年度より2事業体増え、国内外32事業体となりました。

### ヤンマーの品質保証体系



## 品質情報を監視・分析し、 早期に重要な問題点を抽出します

品質上の問題点を早期に発見するため、国内の品質情報と海外の市場品質情報 (e-Claim、Warranty-pro、OEM情報) を監視・分析するシステムを構築し、迅速な情報収集と重要な問題点を抽出する作業の効率化を実現しました。

お客様からの品質情報は、特約店、ディーラー、OEMを通じて各事業部のサービス部門、および品質保証部に入ります。これらの情報をテキストマイニング（情報分析）手法により、内容を詳細に分析し、その結果を品質関連データとして各事業部に向けてアウトプットしています。このシステムを活用し新商品の初期安定管理において、品質問題の再発防止、拡大防止に取り組んでいます。

### 高品質のソリューション提供に向けた取り組み

「第4回QAフォーラム」を2018年11月6日、7日の2日間にわたり、滋賀県で開催しました。本フォーラムは、ヤンマー商品の品質を担う開発、生産、品質保証、品質管理の各部門に所属する社員が一同に会し、「最適ですぐれた品質のソリューション」を提供するための情報交換の場として開催しています。

今回は、初日に海外現地法人から洋馬農機（中国）、YANMAR S.P.など5社が参加し、各社における品質保証の取り組みなどを報告。また、ヤンマーアグリ、エンジン事業本部、神崎高級工機製作所の3社が、ヤンマー品質教育体系「YQM BASICコース」実践編の活動経過報告として、「慢性的な品質問題」を改善した事例を発表しました。

2日目は、「QC7つ道具を使った解決法」「機械学習演習」「なぜなぜ分析」の3つのテーマに分けてグループワークを行い、品質問題の解決に欠かせない情報分析能力のレベルアップに努めました。今後も、最適ですぐれた品質のソリューションを目指し継続的に開催していきます。

## リコールへの対応

製品に問題が発生し、処置が必要と判断した場合には、お客様の安全と被害の拡大防止を最優先に製品回収ならびに製品の交換、改修（点検、修理等）を迅速に実施しています。製品リコールに関しては関係機関※1に報告するとともに、ヤンマーのホームページ上に情報を開示し、必要によっては新聞紙上にリコール社告を行い、実施率の向上を図っています。毎年度、リコールの発生抑制に向けた取り組みを進めていますが、2018年度は前年度のおよそ倍となる17件のリコールが発生しました。当社はこの状況を重く受け止め、引き続き、品質保証システム（SEAQ システム）の改善や、人材教育に努めていきます。

なお、2018年度は下記の重点実施事項に取り組めました。

1. 重要品質問題の早期抽出と解決を図るため、新たな品質保証システム（SEAQ システム）を構築し、すべての製品でグローバルに展開しています。2018年度は、国内の全事業に導入が完了しました。2019年度は、海外の全現地法人に展開するため、システムの設計・開発に取り組んでいます。
2. 全社方針・事業方針に沿った実践的な品質教育を行うため、QC検定勉強会を企画・開催しています。2018年度は、1級から3級まで合わせて147名が合格し、2011年度からの累計合格者が1,153名となりました。

### リコール件数の推移※2

年度	2014	2015	2016	2017	2018
リコール件数	7	3	7	8	17

品質に関する重要なお知らせ  
<https://www.yanmar.com/jp/news/>

※1 国土交通省、経済産業省、農林水産省、日本舟艇工業会など  
 ※2 国交省リコール・改善対策および消安法に基づく製品リコールの報告件数

### 社員の声

お客様の声から改善要望や潜在する問題を抽出し、  
市場問題の早期解決と継続的な品質改善に取り組んでいます

YANMAR AMERICAのカスタマーサポート部は、北米地域における複数事業の技術支援および品質保証業務を担っています。私が所属する市場品質・品質保証チームは、活動を通じて得られる顕在化した品質情報、改善要望の収集に加え、クレームデータや補修部品出荷傾向を基に潜在する品質問題の抽出にも取り組んでいます。得られた品質情報を正確かつ確実に生産・開発部門に伝えるため、社内で随時情報共有するとともに定期開催のアメリカ・日本間の品質会議で情報展開し、各案件完了まで進捗を追跡します。市場問題の早期解決、および継続的な品質改善を実現するため、お客様の声を起点とした活動を日々続けています。



YANMAR AMERICA CORPORATION  
 Customer Support Division  
 Service Department  
 Market Quality & Warranty Supervisor

和田 真