

## 品質

### 品質保証へのこだわり

私たちの行動指針となる「アイシングループウェイ」では「品質至上」はすべての基盤と据え、商品・サービスのみならず、仕事の質を高める事に徹し、すべての従業員が互いに協力し合い「お客様第一」を基本に企業体質を改善する活動、TQM\*を推進しています。

※Total Quality Management

### 中長期課題への取り組み

「CASE」「MaaS」といった取り巻く環境変化を捉え、オールアイシンによるシナジー効果を最大限に発揮し、グローバル・グループでの最高レベルの品質担保、新たな品質価値の醸成に向け取り組んでいます。

#### 未然防止への取り組み

お客様迷惑の低減、撲滅に向け、車両・製品からのコネクティッドで得たビッグデータを活用し、従来の故障対応から、予兆診断、予測措置へのシフトを進めています。

#### 感動を与える製品品質への取り組み

従来の不具合・故障対応から、お客様の期待を超える品質「使って感動を得る製品」を目標に、お客様の不満の声への対応はもちろんのこと、ビッグデータの解析や実証実験などからのフィードバックを通して、お客様の利便性、潜在的不満を数値化し製品の品質向上活動へ反映しています。

#### 新たな新領域製品に向けた取り組み

ソフトウェア、サーバービジネスなど製品の多様化から、新しい製品群へのシフトに向け、DX技術の導入による、グローバルでのオンデマンドサポートの構築、設計と一体となったサポート体制の整備を行っています。

### TQM基盤活動の強化・推進による「品質至上」の徹底

職場ミーティングを通して、お客様第一のために何

ができるかを一人ひとりが考えることで「品質至上」を全従業員の実体験とし、仕事の質の追求を図っています。また、お客様の期待を超える価値提供をめざし、課題と対策についてグループ各社と議論を進めています。さらに、全員参加の創意工夫提案を実施し、商品や仕事の品質向上と人材育成に努めています。文部科学大臣表彰創意工夫功労者の受賞件数は42件で、全国トップです。

### 安全、品質、お客様の生の声の大切さを伝えるアイシン伝承館

私たちが経験した「失敗の歴史」を理解し、新たな取り組みに生かすために「アイシン伝承館」を活用の場としています。「品質」においては、お客様から寄せられた生の声から学び、過去の不具合から得た教訓を財産として伝承することで、従業員の品質意識と仕事の質向上を図っています。また、品質問題の怖さを知るトンネル、不具合現象の体感シミュレーター、品質問題経験者の声等、「品質」の重要性を肌で感じられるよう工夫しています。

※ アイシン伝承館は一般には公開しておりません。



アイシン伝承館



品質問題の怖さを知るトンネル