

顧客満足を基本とする ホリバの品質マネジメントシステム

Horiba's CS-Based Quality Management System

細居 憲一

要旨

ホリバは、創業以来、高い品質の製品をお届けすることがお客様満足の基本であると考えてきた。また、計測機器メーカーの品質の高さを評価する重要なパラメータの一つは測定精度管理である。本稿では、ホリバの品質理念と、この理念のもとでお客様満足を達成するための全社的な取り組みを紹介する。さらに、当社の品質マネジメントシステムのレベルを裏付ける活動として、1)指定製造事業者登録、2)ISO/IECガイド25 (ISO/IEC17025)認定の取得、3)血球計数装置の外部精度管理サービス開始について報告する。

Abstract

Ever since it entered business, Horiba has considered the provision of high-quality products to be the basis of customer satisfaction. And one of the major parameters for evaluating a measuring instrument manufacturer's quality is measurement accuracy control. This paper describes Horiba's quality philosophy and its company-wide endeavors to achieve customer satisfaction based on that philosophy. The paper also reports on the Horiba's activities to confirm the level of its quality system: 1) Registration as a Designated Manufacturer; 2) Acquisition of ISO/IEC Guide 25 certification (ISO/IEC17025); and 3) Horiba's External Quality Control Support Program for the Automatic Blood Cell Counter (QCSP).

1 はじめに

ホリバの使命は、最先端の分析技術を応用した独自性の高い分析・計測機器の提供を通して科学技術の発展や地球環境の保全に貢献すること、世界中のどの地域へも最高でしかも均一な品質を持った製品やサービスを提供することである。

分析・計測機器は、お客様が追究される「真実の解明」に大きく影響するため、測定値は常に信頼できるものであることが必要不可欠である。

ホリバは1994年6月に品質保証の国際規格であるISO 9001の認証を、また1997年6月にはISO 14001の認証をそれぞれ早期に取得した。これは、お客様の立場に立って評価いただく必要があるとの考えに基づいている。

今回は、計測機器メーカー、ホリバの精度管理を中心とした特徴ある品質管理システム(Quality Management System)の一端を紹介する。

2 ホリバの品質理念

ホリバの品質に対する基本的な考え方は創業当初に芽生えている。

戦後まもない1945年10月、京都大学の3回生であった当社の現会長 堀場雅夫は、学生ベンチャービジネス第1号として「堀場無線研究所」の看板を掲げた。研究所を設立したねらいの一つは、技術的により高度な仕事をするにあつたという。当時、堀場会長は会社の運営資金を確保するためにさまざまな仕事をこなすなかで、電子部品とくに電解コンデンサの品質の悪さに気がついた。そこで、優れた品質のコンデンサの開発・製造に着手し、やがて、だれが作っても同じ性能の製品を生産できる安定した品質システムを完成させた。

残念ながら、当時の社会・経済情勢の急変により、そのコンデンサ事業を断念せざるを得なかったが、「高品質の製品を作るための作業標準化システム」という大きな財産は掌中に残した。以来、ホリバには、技術を徹底的に追求するという極限追求の精神と、品質システムを確立することの大切さが継承され、現在の「品質第一」のコーポレート・フィロソフィーとつながっている。

現在、ホリバは経営トップが直接指揮する業務改革プロジェクト「ブラックジャックプロジェクト(BJP21)」をスタートさせ、全ホリバリアン(堀場製作所およびグループ会社の社員)の意識改革と、CSモデルを基盤としたマネジメントシステムの構築と実行を推進している。

品質理念	お客様第一の思想を徹底し、真のニーズに応える
品質方針	安全性・信頼性・保全性の高い、環境との調和を目指した製品を提供する お客様に満足頂ける製品・サービスを提供する お客様のニーズに応えるため、品質改善活動を推進する

ホリバの品質理念と品質方針

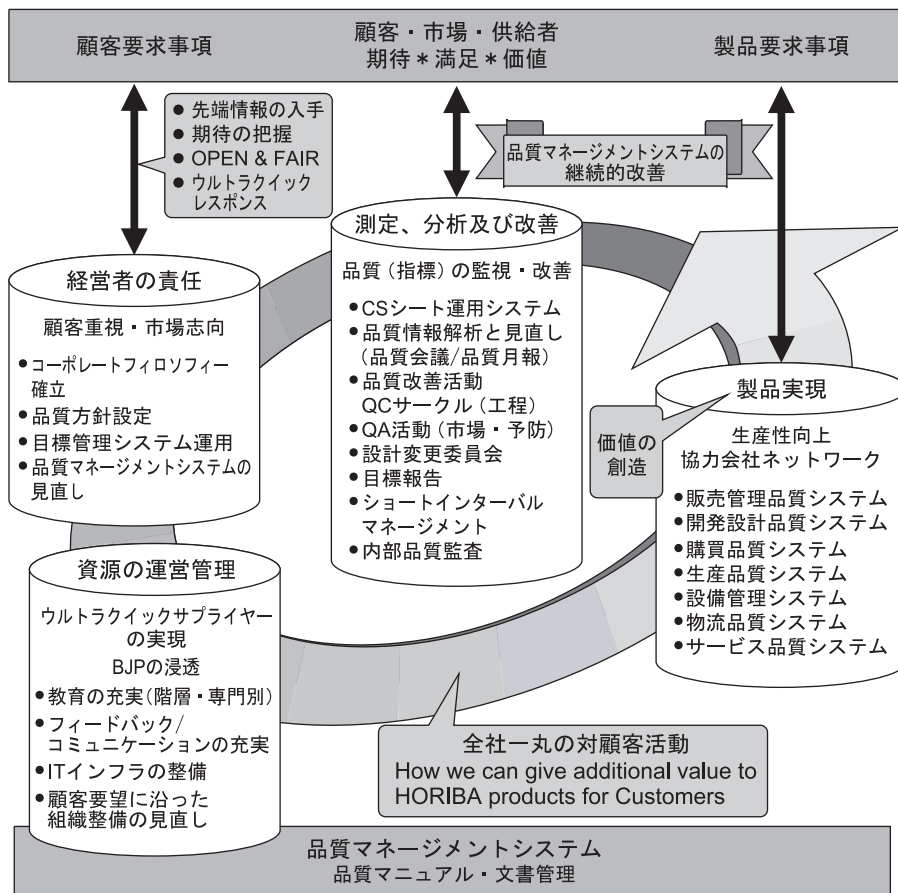
3 品質マネジメントシステム

図はホリバの品質マネジメントシステムの運用概念を示している。

経営トップは、「お客様の期待が「必要な製品・サービスを必要な納期で提供することにある」と考え、社長方針として「ウルトラクイックサプライヤー(Ultra Quick Supplier)の実現」を定めている。トップ、部門長、部長、チームリーダー、担当者と段階的にブレイクダウンされた目標を定め、それ

ぞれの成果をホリバの情報ネットワーク HORNET 上に公開することにより全ホリバリアンが情報を共有している。

合わせて、顧客の期待やニーズを的確に把握するための営業部隊の強化や、サービスに対するスピードアップのためにサービス部隊の独立会社化など、お客様の期待に応えられるように大胆な組織改革も行っている。企業にとって最も重要な資産である人材育成に関しては、閑静な地に建てられた研修センター(Fun House)における階層別教育や専門教育、特別教育(品質・環境)などにより、マインドの改革、技術の維持・向上に努めている。



より良い製品を実現するためには、「いかにすれば、お客様に付加価値を提供することができるのだろうか？」を常に念頭に置きながら、開発設計部門、生産部門、営業部門ごとにISO委員会を設置してISO 9001システムの有効活用、浸透に努めている。また、製品・サービスに対する是正・予防処置活動を基本とした全社の品質改善活動(QA活動)、および生産部門を対象とした品質管理のサークル活動(QC活動)を通じてトータルな品質向上を図っている。

4 独自の品質マネジメントシステムへの取り組み

ホリバの製品は、公的な計量証明に使用されたり自然科学の解明に深く関わるなど、社会的・経済的に大きな影響があることから、得られた測定結果は信頼性が高く、第三者にも認められるものでなければならない。ホリバはISO 9001やISO 14001など企業全体の品質システムに関する認証を取得したことに加え、個々の製品や組織ごとに、公的な機関による品質システムの認定も積極的に取得している。1998年4月には環境用分析計で計量法に基づく指定製造事業者の認定を、2001年6月には金属分析の分野で試験所認定ISO/IECガイド25をそれぞれ取得した。

4.1 指定製造事業者登録

大気汚染の進行を抑え低減するためには、大気中の汚染物質の濃度を監視し、適時排出を制御する必要がある。ここで使われる計測器は、高い精度と信頼性を確保するために、特定計量器として、国が指定した機関による検定が実施されてきた。

しかし、1993年に計量法の改正が行われ、高い品質管理を推進していると認められた計測機器メーカーに対しては、外部検定に代わって自主検定を実施することができるようになった。ホリバは濃度計の製造者として最初にこの資格を取得し、信頼ある計測器製造者として指定された。

この指定の取得は、お客様に製品をより速やかにお届けするために役立つと同時に、ホリバの総合力を高く評価いただいたものと光栄に思っている。

4.2 ISO/IECガイド25(ISO/IEC17025)の認定取得

ホリバは分析センターを設け、お客様への分析ソフトのサポートを積極的に行っている。ここでは、測定のトレーサビリティを確保し、信頼される分析結果を提供しなければならない。

日本では導入が遅れていた第三者機関による試験所認定制度がスタートした。ホリバは、金属分析の精度保証を確実なものにするために、本年6月に日本適合性認定協会(JAB)の審査を受けISO/IECガイド25の認定を取得した。これにより、ホリバが計測器メーカーとして、ハード面だけでなくソフト・サービス面においても充実した取り組みを行っていることをより一層ご理解いただけるものと期待している。

4.3 血球計数装置のQCSPサービス

医療用具である血球計数装置など臨床検査機器の精度保証の仕組みは十分に確立しているとは言い難い。各施設(病院、医院、検査所等)は独自で行う内部精度管理や、医師会など第三者による外部精度管理を組み合わせる分析精度を保証しているが、効率や経済性の点で課題が少なくない。

ホリバは、血球計数装置をお使いいただいているお客様を対象とした外部精度管理プログラム(QCSP: Quality Control Support Program)を本年4月よりスタートさせた。QCSPは、血球計数装置が正しい検査結果を出しているかを定期的に調査し、他の施設の測定結果との比較データや異常の有無をお知らせするサービスで、施設の客観的な評価に役立つものと期待されている。

5 おわりに

以上、ホリバの品質に対する基本的な考え方と、お客様に満足頂けるサービスをお届けするための新たな取り組みを紹介した。これらは、お客様の要求事項や関連法規をベースとした、ホリバ独自のトータルな品質マネジメントシステムの構築を目指している。

品質マネジメントシステムの質をさらに向上させるために、今後も引き続き、製品ごとに市場の特徴や環境の変化を敏感に把握・解析して、お客様に満足いただくために有効な品質計画を策定・見直しするシステムを構築していきたいと考えている。



細居 憲一

Kenichi HOSOI

品質統括センター
副センター長