

お客さまと共に

横浜ゴムのタイヤ部門では、「タイヤお客さま相談室」が窓口となり、お客さまとコミュニケーション向上を図っています。また設計・開発・製造部門では国際品質規格である「ISO9001」などを指針として、品質保証活動に取り組んでいます。

タイヤお客さま相談室を窓口として

横浜ゴムでは、お客さまからのお問い合わせに迅速に対処すると共に、お客さまから寄せられた貴重なご意見やご要望を社内に反映し、品質改善レベルをさらに向上させるべく全社的に取り組んでいます。タイヤ部門ではタイヤ国内技術サービス部に置かれた「タイヤお客さま相談室」が、フリーダイヤルやメールで対応しています。2005年の相談件数は3,345件でした。

浜名湖SAでタイヤ点検、ドライバーに安全啓発

(社)日本自動車タイヤ協会(JATMA)は、2006年7月21日、東名高速道路浜名湖サービスエリアでタイヤ点検を行いました。このタイヤ点検は、1969年から毎年開催しているもので、今年はJATMA会長を務める南雲忠信横浜ゴム社長も参加しました。



タイヤ点検作業に立ち会う南雲忠信JATMA会長(右)

ホームページでのコミュニケーションを強化

■ メールを使ってご相談対応

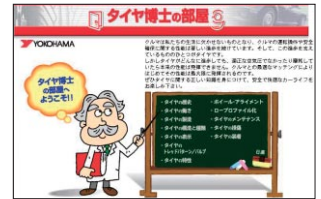
横浜ゴムホームページにある「お問い合わせ」を通じて、お客さまからのご相談に応じています。

■ 安全なタイヤの使い方を掲載

2005年春からホームページに「MY²(マイマイ)スタイル」セーフティドライブのためのタイヤガイド」を掲載しています。タイヤを正しく安全にお使い頂けるようタイヤの選び方、傷、摩耗寿命などを掲載しています。また併せて「タイヤ博士の部屋」も掲載し、タイヤに関する一般情報を紹介しています。

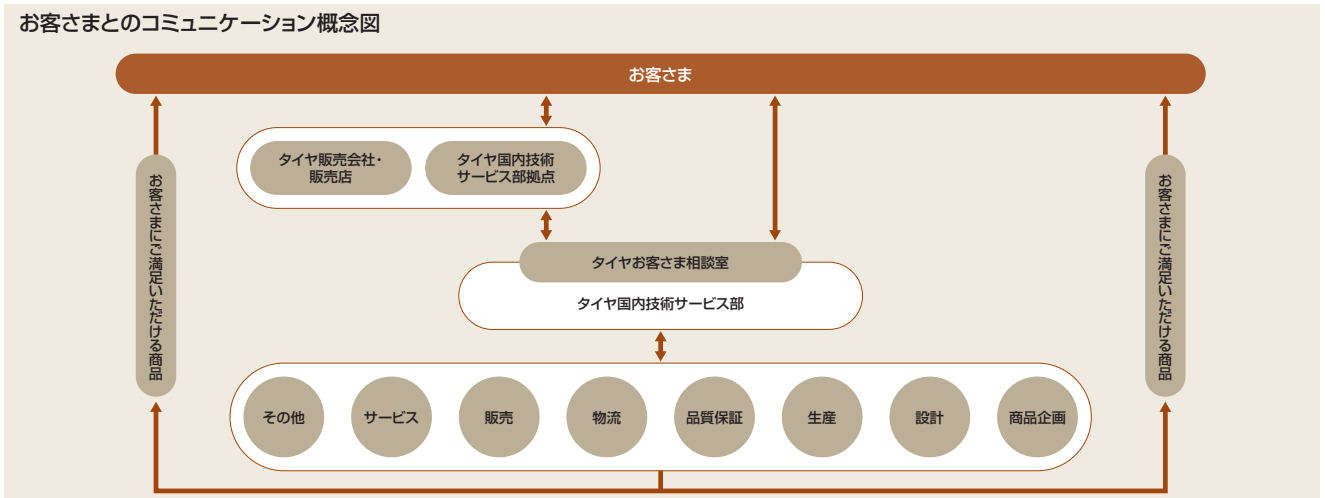


「MY²スタイル」の内容



横浜ゴムホームページURL: <http://www.yrc.co.jp/>

お客さまとのコミュニケーション概念図



「品質創造」を目指した品質保証活動

横浜ゴムは、創業の精神に「生産事業は社会奉仕」、「優秀品の提供」などをうたい、1917年の創立以来、世に送り出す製品の品質こそ製造業の命と考えてきました。現在、「品質創造」をテーマに掲げ、品質向上に取り組んでいます。「品質創造」とは、品質を守るだけでなく積極的に作り出していく考え方で、最新技術や設備の導入、スタッフによる自主的な創意工夫など、ハード、ソフト両面の充実を図り、お客さまにご満足頂ける「品質創造」を推進しています。

「ISO9001」「QS9000」を核として

タイヤ部門は、品質に関する国際規格「ISO9001」*1に関し、その第三者認証がスタートして間もない1995年に、全タイヤ工場と購買、企画、設計、販売、サービスなどの全関連スタッフ部門が認証を取得しました。「ISO9001」は2000年に、さらなる顧客重視、品質コストの概念、継続的改善の導入などの点で大幅に改訂されました。「ISO9001：2000」に関しても、2003年に全タイヤ工場及び全関連スタッフ部門で認証を取得済みです。一方、「ISO9001」とは別に、米国自動車業界の品質規格である「QS9000」*2について、2001～2002年にかけて、三島、新城、三重の各工場と全関連スタッフ部門が認証を取得しています。

タイヤ部門における品質マネジメントシステムの認証取得状況

製造拠点	ISO9001:2000	QS9000:1998	
国内	三島工場	2003年9月(1995年11月)	2001年8月
	新城工場	2003年9月(1995年5月)	2001年8月
	三重工場	2003年9月(1995年11月)	2002年10月
	尾道工場	2003年9月(1995年5月)	—
海外	ヨコハマタイヤ コーポレーション	2002年5月(1997年9月)	—
	ヨコハマタイヤ フィリピン	2002年4月(1999年3月)	2004年4月
	杭州横浜輪胎	2004年9月	—
	ヨコハマタイヤ マニファクチャリング(タイ)	2006年4月	—

*カッコ内は「ISO9001」または「ISO9002」の1994年版の認証取得年月

*1: ISO(国際標準化機構)により1987年に制定された品質管理及び品質保証規格「ISO9000」シリーズのひとつ。同規格は製品そのものでなく、企業の品質保証体制についての要求事項を規定しており、「ISO9001」は設計から付帯サービスまでを対象としています。1994年に第三者認証にも適用されることを前提に改訂され、さらに2000年に顧客重視、品質コストの概念、継続的改善の導入などの点で大幅に改訂されました。

*2: 1994年、米国ビッグスリー(ゼネラルモーターズ、フォードモーター、ダイムラークライスラー)の供給者品質要求事項として公表された規格。「ISO9001」がベースとなっているが、特に顧客満足、継続的改善、製品品質計画が追加されています。

*3: 欧米自動車業界の品質規格を統合して策定された新しい品質規格。「ISO9001：2002」をベースとしており、これに「QS9000」の規定内容、自動車業界固有の要求事項が加えられています。

グローバルに同一の品質レベルを追求

グローバルにヨコハマブランドの品質を維持するため、海外のタイヤ製造拠点でも「ISO9001」や「QS9000」の認証取得を進めています。現在、米国、フィリピン、中国、タイのタイヤ製造拠点が認証を取得済みです。

欧米統一品質規格の認証取得

米・独・仏・伊の自動車業界の品質システム規格を統一した品質規格として、新たに「ISO/TS16949」*3が策定されました。同規格は実質的に「QS9000」の後継規格になると言われています。横浜ゴムは、2005年から同規格の認証取得に向けた取り組みを開始し、2006年6月に認証を取得しました。また海外でもヨコハマタイヤ フィリピン、杭州横浜輪胎が2006年に取得を予定しています。

MB部門の品質に関する基本方針

お客さま第一主義の下、お客さまが真に求めている期待とニーズを把握し、国際規格「ISO/TS16949」、「ISO9000」に基づく品質保証活動の展開により、お客さまに満足して頂ける商品の提供を常に心掛けると共に、国内外の関連法規を守り、商品の開発、生産、販売活動を通じて、常に社会的責任の遂行に努めています。