

## 4. 品質保証活動

### 4-1: お客様の安心と満足を目指し

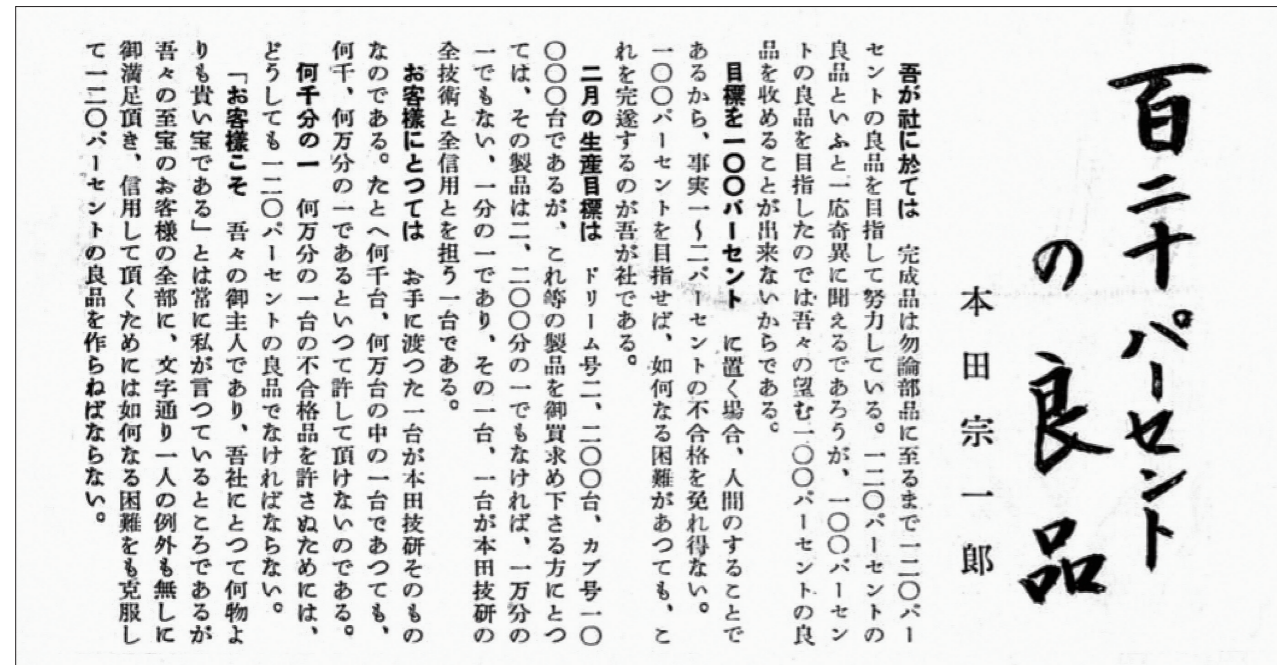
「1%の不合格品を許さぬために120%の良品を目指して努力する」。この創業者の言葉は、ホンダが目指す「存在を期待される企業」の基盤となる考え方であり、つねにお客様の期待を超える製品づくりを志向してきたホンダのアイデンティティーでもあります。こうした考えのもとに、ホンダは、「安全」を軸とする商品としての信頼性向上はもちろん、桁違いに高い品質の商品を実現していきます。そのために、企画・開発から生産・販売・サービスに至る各段階での品質向上・改善を継続的に実践する「Hondaクオリティサイクル」を構築しています。またホンダは、基本理念である「人間尊重」と「三つの喜び(買う喜び・売る喜び・創る喜び)」を実現していくために、「すべての接点でのお客様満足No.1」の達成を活動の重点目標として掲げています。ご購入からアフターサービスまでのすべての段階で安心して製品をお取り扱いいただき、いつまでもお客様に高い満足を提供し続けられるよう、販売会社と一体となってCS向上に努めています。

#### 「桁違いに高い品質」を実現するために

ホンダでは「桁違いに高い品質」の商品を実現するための活動を行ってきました。業界を取り巻く環境は、とくに「環境」「安全」、そして「知能化」への対応を巡って、いままで以上に大きな転換期を迎えようとしています。ホンダは、今後カーボンニュートラルの実現に向けたパワートレインの電動化、交通事故ゼロ社会の実現に向けた安全運転支援技術の導入を加速します。そしてIoTを取り入れた新たなモビリティへのチャレンジなど異業種を含む他社との連携を行い、オープンイノベーションを通じた「新たな価値」の創造に向けチャレンジしています。そのため今後、ホンダはお客様に提供する製品・サービスの品質だけでなく、「移動」と「暮らし」の進化に合わせ、お客様とのあらゆる接点においてトラブルを減らすことを目指し、各領域で質を追求し、桁違いに高い品質を実現する活動を進化させています。



ホンダ月報 1951年12月号



ホンダ月報 1953年3月号

### 4-2: 品質保証活動 変遷

1953	・ホンダ月報3月号に「120%の良品」と題する文章掲載 ・抜き取り検査方式導入・クレーム処理体制整備	・技術部を生産技術部と製品技術部に分離 ・市場クレーム再発防止の仕組みづくり	
1954	・2万km耐久テスト開始	・品質管理部発足	
1955	・社内で品質教育始まる	・お取引先品質情報連絡会開催	
1956	・二輪車1年間保証サービス制度実施	・工程保証管理体制の確立	
1958	・荒川高速テストコース設置	・品質管理部の業務を品質保証部と認証技術部に移管	
1959	・「工程で品質を造り込む」品質向上活動開始	・商品開発システムに品質を組み込んだPQフローの確立	
1960	・仕入先の品質評定実施 ・ホンダ独自の標準化規格 HES(ホンダエンジニアリングスタンダード)制定	・品質職場総点検実施 ・品質管理項目を再整備	
1961	・計測器の精度管理実施	1979	・量産前品質の検証と改善を行うプロジェクト発足 ・お取引先と品質保証契約締結
1963	・QC(クオリティコントロール)自己啓発グループ活動	・現物と図面を対比した品質棚卸し実施	
1964	・業界初*となる二輪車・四輪車の2年間5万km長期保証制度を実施(従来は1年間2万km) ※ホンダ調べ	1980	・クレーム費削減とお客様の期待に応える品質の定着を目的としたプロジェクト発足 ・お取引先品質監査の実施(QAV1・QAV2)
1966	・「クレーム0」運動開催	・電子処理によるクレーム費振替処理開始	
1969	・N360欠陥車騒動起こる ・AHQC(品質保証体制)委員会を発足し、品質保証体制を強化	1981	・製造品質の検証改善を行うプロジェクト発足 ・サービス品質情報部門が製作所に駐在
1970	・リコール制度発足に伴い、リコール対応体制の構築 ・HONDA MOTOR SHOW会場でCO測定・調整サービス実施 ・改悪改造車の安全改良推進 ・品質管理室と品質監査室設置	・錆プロジェクト発足 ・工程内品質保証機能の確立	
1971	・第1回QCコンテスト開催 ・社内及びお取引先品質監査の実施(QAV・QCV) ・ホンダ品質管理基礎研修HBC開始 ・品質管理F・Jコース開始	1982	・品質関連プロジェクト組織定着化により品質部発足
1972	・品質標準委員会設置 ・全社的体質改革プロジェクトNHP発足 ・PL訴訟を予防するPLP体制構築	1983	・品質情報システム構築のためプロジェクト発足
1973	・QCコンテストをNHサークルと改称 ・ホンダSF「整備保証制度」を実施 ・品質管理室と品質監査室を統合して、品質保証部発足	1984	・お客様満足度No.1活動展開 ・品質安全宣言開始 ・職場ごとに検査技術者を任命 ・市場情報収集の定期定点観測実施(国内外)
		1985	・法規部新設(品質保証部から独立) ・搬入品質月例ミーティング開始 ・品質改善月例ミーティング開始 ・納車品質月例ミーティング開始
		1986	・重要機能部品保証を徹底する活動展開

	<ul style="list-style-type: none"> <li>・海外KD工場の品質安全宣言開始</li> <li>・四輪車特定部品の長期保証開始</li> <li>・FTA/FMEA手法による未然防止を強化</li> <li>・米国にてJ.D.パワーのCSI No.1評価</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・カナダのHCM、ISO9002の認証取得</li> <li>・商品としてプレリウド、生産工場として埼玉製作所狭山工場が、米国のJ.D.パワーのIQS No.1獲得</li> <li>・製造・品質分科会を製造技術部会として発足</li> </ul>	2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>・品質改善サイクルを完結できる組織体制を構築するため、品質保証部と四輪合同解析室を統合し、四輪品質改革部とし、二輪品質保証室と二輪合同解析室を統合し、二輪品質改革部とし、汎用品質保証室の名称を汎用品質改革部とし、品質改革推進センターを品質改革センターとする</li> </ul>	2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>・二輪・四輪・汎用品質改革部の組織変更と品質保証部からの一部機能移管</li> <li>汎用品質改革部を汎用パワープロダクツ事業本部へ移管し、汎用パワープロダクツ事業本部汎用品質保証部に名称変更</li> <li>四輪品質改革部は品質保証部がもつ四輪事業領域の企画・届出業務を統合し、四輪品質保証部に名称変更</li> <li>二輪事業本部品質改革部も二輪事業本部二輪品質保証部に名称変更品質監理部による品質ガバナンス機能の一元化により、品質保証部は廃止</li> <li>・J.D.パワーの米国IQSで、CR-Vがセグメント1位、鈴鹿製作所がプラチナ賞受賞</li> </ul>		
1987	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他社製品との「違い」を明確にする品質レベルの具現化を目指す品質「違い」戦略展開</li> <li>・CSI No.1ワールドワイド作戦展開</li> </ul>	1996	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様生涯満足度No.1獲得作戦展開</li> </ul>	2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>・台湾本田がJ.D.パワーのセールス・サービス・品質調査で全項目国産車1位獲得</li> </ul>			
1988	<ul style="list-style-type: none"> <li>・品質保証部を品質部・認証部に分離</li> <li>・BQ(ベストクオリティ)展開</li> <li>・IQSリカバリー展開</li> </ul>	1997	<ul style="list-style-type: none"> <li>・米国のHAMメアズビル工場がIQS No.1を、米国製アコードがクラスNo.1を獲得</li> <li>・浜松製作所、ISO9001の認証取得</li> <li>・メキシコのHDM、ISO9002の認証取得</li> <li>・埼玉製作所狭山工場、IQS No.1を獲得</li> <li>・フィリピンのHCPI、ISO9002の認証取得</li> <li>・インドネシアのHFJ第1工場、ISO9002の認証取得</li> <li>・イタリアのHLC-IT、ISO9002の認証取得</li> </ul>	2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホンダ二輪車の保証制度の期間を2年間に延長</li> <li>・4ストローク船外機BF115・BF130・BF225がJ.D.パワー米国CSI4ストローク船外機部門で第1位獲得</li> <li>・生産本部四輪生産企画室に品質企画センター、栃木研究所に品質企画室を設置</li> <li>・代表取締役を議長とするDEB横申機能となる桁違い品質会議を設置</li> <li>・G-HQS※運用開始 ※Global Honda Quality Standard(グローバルホンダ品質基準) Hondaクオリティサイクルに基づく全領域の品質保証・改善活動を支える基盤ルールであり、世界各地にて生産・販売されるホンダブランド製品およびサービスの品質向上を目指すもの</li> <li>国内外の生産拠点で認証を取得しているISO9001の基準に、品質改善や不具合の再発防止に向けたホンダ独自のノウハウ等を盛り込んだもの。そのため、ISO認証にも適合可能</li> </ul>	2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>・四輪品質マネジメント体制の改革</li> <li>四輪品質保証部の品質企画機能を四輪事業本部へ移管し、四輪事業本部四輪品質保証部とする</li> <li>四輪品質保証部の日本市場品質機能および情報監理機能を日本営業本部 四輪品質サービス部へ集約。具体的には、サービス技術センター(STC)の源流改善機能を強化し、より早くお客様の困りごとを源流に伝える日本SQ機能を四輪品質サービス部に設置</li> <li>全世界の重要品質問題を抽出し共有を図るため、海外における市場問題の監理機能をカスタマーサービス本部テクニカルサービス部に集約、それに伴い組織名称をカスタマーサービス本部グローバル品質サービス部に変更</li> <li>四輪R&amp;Dセンターが市場品質問題の再現テスト、一次解析から入り込む体制とすべく四輪R&amp;DセンターにTAC※を新設 ※Technical Analysis and Countermeasure</li> <li>四輪品質保証部 商品検証室を四輪事業本部四輪生産統括部生産企画統括部品質企画センターに移管</li> </ul>	
1989	<ul style="list-style-type: none"> <li>・BQ全社推進委員会を設置し、全社BQ展開活動に連動する品質部組織の見直しを実施</li> <li>・IQS No.1獲得作戦展開</li> <li>・国内四輪車長期保証実施</li> </ul>		1998	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホンダ太陽 別府工場・日出工場、ISO9002の認証取得</li> <li>・トルコのHAT、ISO9002の認証取得</li> <li>・ベルギーのHACE、ISO9001の認証取得</li> <li>・インドネシアのHAEM、ISO9002の認証取得</li> </ul>	2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>・和光西研究所とホンダ・エアロ・インク、航空宇宙国際品質規格AS9100認証取得</li> </ul>		
1991	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業本部制運営に合わせ、品質部業務を品質保証部へ移管</li> </ul>		1999	<ul style="list-style-type: none"> <li>・品質体制改革スタート</li> </ul>	2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4ストローク船外機がJ.D.パワーの米国CSI4ストロークEFI船外機部門で3年連続第1位獲得</li> <li>・埼玉製作所と鈴鹿製作所が米国IQSにてプラントアワード・ブロンズ賞受賞</li> </ul>	2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>・品質監理部のグローバル機能を強化するためグローバル品質監理部とした</li> <li>・リコール多発を受け、品質保証体制強化※を実施 ※品質問題再発防止の実行責任者として、四輪事業本部に、品質改革担当役員を配置し、全社の品質保証体制改革を横断的にリードすると共に、(株)本田技術研究所の副社長を兼務し、技術・商品開発プロセスにおける品質保証体制を強化</li> <li>・グローバル品質会議発足</li> </ul>
1992	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CST(Car Strategy Task Force)活動開始</li> </ul>		2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>・品質改革推進センター新設</li> <li>・二輪合同解析室・四輪合同解析室を新設</li> <li>・SEDBQ一体となった市場品質合同解析機能の構築</li> <li>・二輪合同解析室、四輪合同解析室、汎用品質保証室合同解析ブロック立ち上げ</li> </ul>	2008	<ul style="list-style-type: none"> <li>・二輪・四輪・汎用共通の品質保証機能を独立強化し、品質保証部再構築</li> <li>品質監理部の法規管理業務を認証部へ移管、認証部は認証法務部に名称変更</li> </ul>		
1993	<ul style="list-style-type: none"> <li>・埼玉製作所・鈴鹿製作所に品質管理室と海外事業室を編入し完成車事業部を設置</li> <li>・品質保証室(四輪)を品質保証部に統合し、埼玉認証室と鈴鹿認証室を認証部に統合、品質監理部を新設</li> <li>・浜松製作所汎用機工場、ISO9001の認証取得(ホンダ初)</li> </ul>		2002	<ul style="list-style-type: none"> <li>・汎用製品の賠償責任保険制度を開始</li> <li>・中国初の乗用車顧客満足度指数調査で広州ホンダ(GHAC)製アコードが1位獲得</li> <li>・J.D.パワーの2002年輕自動車IQSでライフが1位獲得</li> <li>・栃木製作所芳賀工場跡地に品質改革推進センター栃木(QCT)オープン</li> <li>・桁違い品質活動スタート</li> </ul>	2009	<ul style="list-style-type: none"> <li>・QCT内に重品展示館を開設</li> </ul>		
1994	<ul style="list-style-type: none"> <li>・イタリアのHIA、ISO9002の認証取得</li> <li>・二輪品質保証室を、二輪本部生産統括部から二輪事業本部の直轄組織へ移行、四輪事業本部管轄へ品質保証部を編入</li> <li>・英国のHUM、ISO9002の認証取得</li> <li>・スペインのMHSA、ISO9002の認証取得</li> <li>・栃木製作所真岡工場、ISO9001の認証取得</li> <li>・品質部門発の技術連絡会活動開始</li> <li>・QCDで「トップクラスの商品・サービスの提供」を提唱(QCD No.1展開)</li> </ul>			2010	<ul style="list-style-type: none"> <li>・二輪事業本部へ二輪品質改革部を移管し、品質改革部とする</li> </ul>			
1995	<ul style="list-style-type: none"> <li>・埼玉製作所和光工場・狭山工場、ISO9002の認証取得</li> <li>・ブラジルのHDA、ISO9002の認証取得</li> </ul>							

■ISO:ISO(国際標準化機構)による、品質管理および品質保証の国際規格

- 2016
  - ・四輪事業EBQSV領域を機能本部として設置
  - 「品質改革担当」の役割を解消、全事業横断的に役割を担う「品質担当」に一元化
  - グローバル品質監理部は、品質監理部に名称変更
- 2017
  - ・機能買入開発手順書運用開始
- 2019
  - ・生産・製造観点も含めた技術評価・市場品質管理改革・開発プロセス改革を行う技術評価・品質改革部を設置
- 2020
  - ・品質改革領域における組織運営体制の変更:「強いものづくり」を支える体制構築
  - CF本部品質保証部・生産本部の源流改善機能・本田技術研究所オートモービルセンターTACを統合し、品質改革本部を新設
  - ・品質改革本部に品質保証部と技術解析推進部を設置