

品質

熊本製作所における完成車の品質検査。同製作所では、Hondaクリティの多様な二輪車を、日本はもとより世界に提供しています。



基本的な考え方

「120%の良品」をめざして

高い品質を実現する
「Honda品質サイクル」

「1%の不合格品を許さぬために120%の良品をめざして努力する」。この創業者の言葉は、Hondaがめざす「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商品づくりを志向してきたHondaのアイデンティティもあります。

こうした考えのもとに、Hondaは、「安全」を軸とする商品としての信頼性向上はもちろん、高い品質の商品を実現していくために、設計・開発から生産・販売・サービスにいたる各段階での品質向上・改善を継続的に実践する「Honda品質サイクル」を構築しています。

Honda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、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商品をお使いいただき、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。

グローバル品質保証ルール 「G-HQS」の運用

世界各国で生産・販売する
Hondaブランド商品の品質を向上

生産および部品・材料調達のグローバル化が進むなか、Hondaが世界中の各拠点において、等しく「120%の良品」を生み出し続けるためには、グローバルに共通な品質保証ルールが必要不可欠です。

そこで、Hondaは2005年4月に「グローバル品質保証ルール(Global Honda Quality Standard:G-HQS)」を制定しました。

このルールは、国内外の生産拠点で認証を取得しているISO9001※1およびTS16949※2の基準に、独自に培ってきた「良い品質の商品をつくるノウハウ」や「経験した不具合を確実に再発防止するノウハウ」などを盛り込んだものであり、ISO認証にも引き続き適合可能です。

2015年3月末現在で、51生産拠点すべてがISO認証を取得しました。

グローバル品質保証ルールは、世界各国で生産・販売されるHondaブランド商品の品質向上をめざすものであり、各拠点はこのルールに適合することで、各事業所間の品質保証システムの水平展開を図ることができ、生産活動だけでなく物流やサービスまで含めた品質保証に貢献します。

※1 ISO9001:品質管理および品質保証の国際規格。

※2 TS16949:自動車業界の品質マネジメントシステム国際統一規格。

品質への取り組み

Hondaクオリティサイクル

設計・開発ノウハウに基づく品質活動を展開

設計・開発ノウハウを生産準備、生産（量産）に反映・活用することにより、つくりやすさを考慮した図面を作成し、バラツキを抑えるための製造管理を築き上げることにより、高い品質を実現します。

設計・開発／生産における取り組み

「設計」と「製造」の両面から品質保証を徹底

Hondaは高い品質を実現するために、「設計」と「製造」の両面から品質保証の徹底を実施しています。例えば、機械

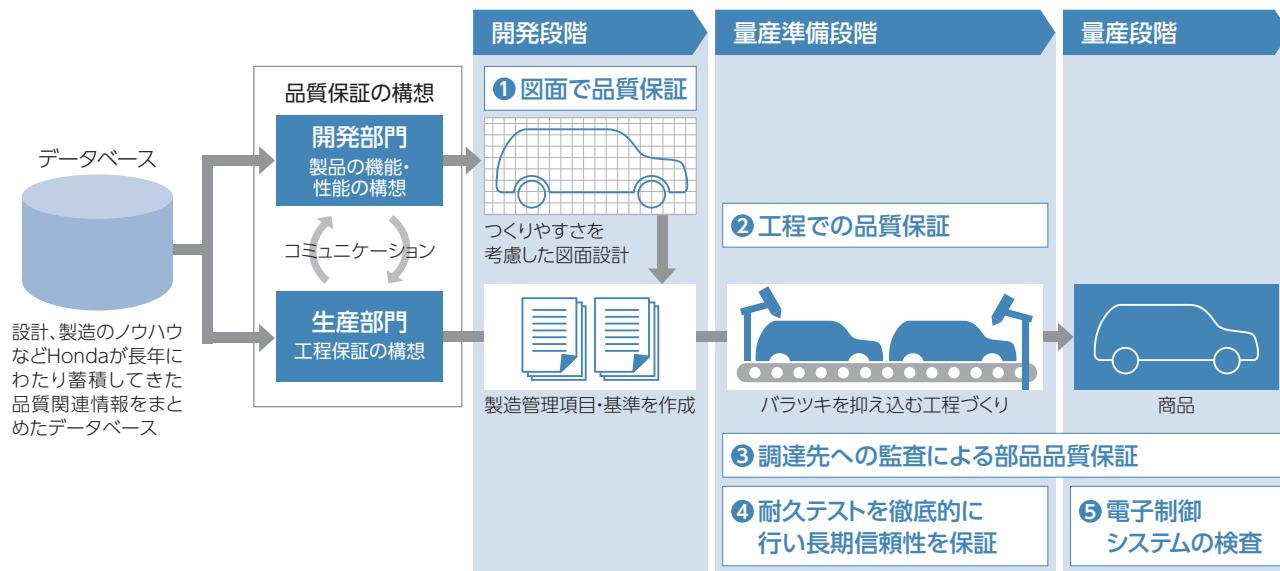
加工を施す物の図面には、そのできあがり寸法が記載されています。生産工程では、同じ工程で、同じ作業者が、同じ材料を使い、同じ設備で、同じ作業手順によってその図面に記載された寸法の範囲におさまるように加工しても、できあがり寸法には、必ずいくらかのバラツキが生じてしまいます。

そこで、開発部門は機能・性能だけでなく、製造時での「つくりやすさ」と「バラツキを抑える」ことを考慮した図面設計を行っています。一方、生産部門では、その図面に基づき、「バラツキ発生を基準内に抑える」製造管理を実施するとともに、誰もが安定した品質でつくり続けられる工程づくりを行っています。

Hondaクオリティサイクル



「高い品質の商品」を創出するプロセス(四輪車の例)



■ 1. 図面で品質保証

Hondaの開発部門は、バラツキを抑え、さらに製造時の人為的なミスまで考慮し、つくりやすさを考慮した図面づくりを行い、この図面をもとに品質保証を実現しています。

具体的には、過去の市場品質不具合に対する対策手法などを蓄積したデータベースを活用し、開発初期段階で製造部門とコミュニケーションを密にし、製品の機能・性能や品質保証の構想を書面にして、生産部門の工程保証との整合を図り品質保証の構想を整合する活動を行っています。

■ 2. 工程での品質保証

Hondaの生産部門は、設計者の意図を踏まえて、製品の品質不具合を未然防止するために、部品・工程・作業ごとに守るべき製造管理項目・基準を作成し、その製造管理項目・基準に基づき製造バラツキを確認しています。さらに、実際の作業を担う現場からの改善案も取り入れ、各工程での製造管理方法を決定し、バラツキを抑え込む工程づくりを行っています。

■ 3. 調達先への監査による部品品質保証

高い品質の商品を実現するうえで、調達部品の品質保証は重要な要素です。

Hondaは、三現主義(現場・現物・現実)という考え方に基づき、お取引先(部品調達先)の製造現場を訪ねて品質を監査する活動を実施しています。

その監査活動は生産準備段階と量産段階でそれぞれ実施しています。部品ごとに開発や生産に関わる専門スタッフが製造現場を訪問し、お取引先の品質システムおよびその実施状況について監査を行っています。

また、その結果をお取引先と共有し、ともに協力し改善策を見出していくなど、Hondaとお取引先とのコミュニケーションを重視した活動により部品品質の向上を図っています。

品質への取り組み

■ 4. 耐久テストを徹底的に行い長期信頼性を保証

Hondaは新型車やフルモデルチェンジする製品について、量産に入る前に長距離耐久テストを徹底的に実施し、不具合がないか検証します。

そのうえで、テスト走行に使った車両を部品1点ずつまで分解し、数千のチェック項目に沿って不具合がないことを検証します。こうしたテスト走行ときめ細かな作業とによって発見した不具合と対策データの蓄積を通じて高い品質と機能の信頼性を確保しています。

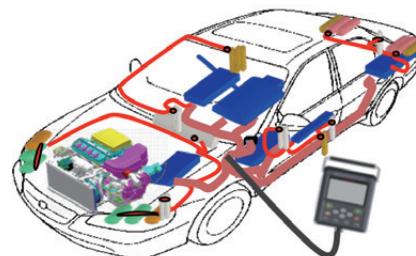


耐久テスト後の部品検証

メーター類からエアコン、オーディオ、エンジン、トランスミッショ nの作動状況にいたるまで、電子制御されているシステム全般の出荷品質検査に 対象を広げ展開をしています。これにより、電子制御部品との通信による定量的な検査ができるようになり、嗅覚・視覚・聴覚といった人の感覚に頼った従来の検査よりも検査の精度・効率が大幅に向上了しました。

さらなる官能検査精度向上・効率向上をめざし、電子制御システムの出荷品質保証定量化を継続して進めています。

LET(Line End Tester)のシステム概要



■ 5. 電子制御システムの検査

近年では、環境対応や乗車中の利便性・快適性を高める目的から車両への電子制御システムが飛躍的に増大しており、それらの品質保証に対しても効率的な検査の導入が求められています。

そのため、Hondaは独自に開発した検査診断機「LET(Line End Tester)」を国内外の生産工場に導入しています。

LETは当初、米国の排ガス法規に対応するために排ガス浄化装置・部品の診断を行う目的で導入されましたが、近年の電子制御システム進化にともない、LETでは、スイッチや

販売・サービスにおける取り組み

「サービス統括部」を設置し、 お客様満足度の向上に注力

Hondaは、世界各地の市場で最適なサービスオペレーションを実現していくために、「サービス統括部」を設置しています。同統括部では「サービスを通じて、世界中のお客様の喜びを創造し、拡大することをめざし、「圧倒的なお客様満足No.1の達成」を活動の重点目標として掲げています。

「圧倒的なお客様満足」とは、サービスを受ける際、過去の経験や情報をもとにお客様が自分のなかでつくり出した期待レベルを満たすだけでなく、さらにそのレベルを超える価値をHondaが提供し、お客様の喜びや感動を生むことです。そして、このサービスでの感動体験がお客様とHondaをつなぎ、お客様から期待され選ばれ続けるモビリティメーカーとなることです。

サービス統括部は、この重点目標の達成をめざして、「親切・早期・確実・安心・便利」「先進のサービス環境づくり」「事業効率の最大化とビジネスの拡大」という3つの活動軸を設定し、お客様との接点となる各地域の販売会社がより効果的・効率的にCS向上に取り組めるよう、環境づくりに注力しています。

■お客様相談センター

国内のお客様とダイレクトなコミュニケーションを行っている「お客様相談センター」では、最高の対応品質をめざして、“For The Customers～すべてはお客様のために～”というスローガンをかけ、お客様からの各種お問い合わせに親切・正確・迅速に対応するように努めています。また、行政機関からの調査依頼への協力や、消費者関連団体への対応なども行っています。

同センターでは、365日お客様からの相談を受け付けており、2014年度には274,791件のご相談をいただきました。お客様からいただいたご質問・ご提案・ご要望・ご指摘などの貴重な声は、個人情報に関わる法令や社内規定に十分配慮したうえで、日々の業務に活用するために研究開発・製造・サービス・営業の各部門へタイムリーに発信し共有しています。



お客様の声を各部門と共有

品質への取り組み

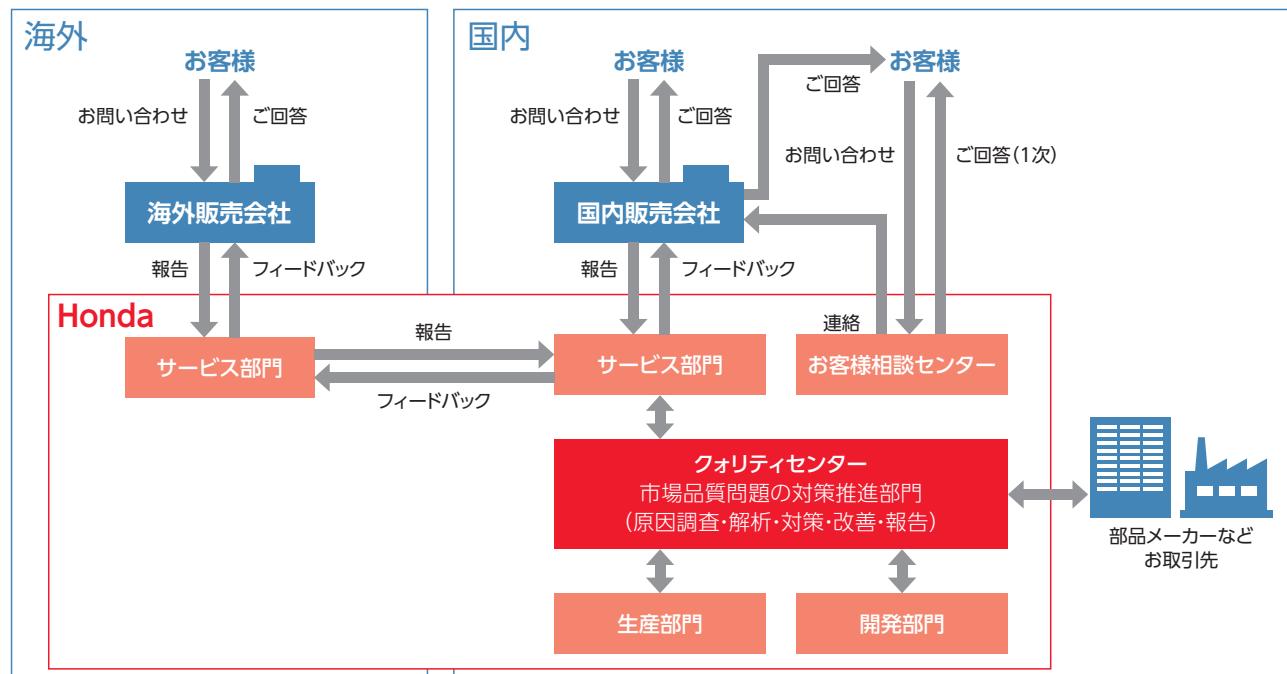
お客様の声に基づく品質改善

お客様の声を集約する「クオリティセンター」を軸に、迅速な市場品質改善体制を構築

Hondaは、「品質不具合を起こさない」機能と、「品質不具合が起きたらすばやく解決する」機能の強化を、グローバル規模で推進するために、市場品質情報に関わる組織を集約した拠点「クオリティセンター」を設置しています。同センターでは、サービス部門やお客様相談センターを通じて、国内外の販売会社から品質に関わる情報を集約。そこから抽出した課題をもとに「品質不具合を起こさない」ための対策・方針を策定し、設計、製造、お取引先(部品調達先)などの開発・生産部門にフィードバックしています。

また、品質不具合が生じた場合には、開発・生産部門と連携して原因の究明や対策を実施するとともに、該当するお客様への適切な対応や再発防止にあたるなど「品質不具合が起きたらすばやく解決する」を実践しています。

市場品質改善体制(四輪車の例)



■ クオリティセンター栃木

クオリティセンター栃木は、市場品質情報の集約から解析・対策の検討を行い、開発・生産部門へのフィードバックを的確かつ迅速に実施できるように、同一敷地内にて業務推進可能な施設となっています。

とくに、品質部門に加えてサービス部門が同じ場所に存在することで、迅速な情報共有により、解析と対策が可能となっています。



クオリティセンター栃木

クオリティセンター栃木の品質改善業務フロー

(四輪車の事例)

クオリティセンター栃木は、市場品質情報を集約し、部品回収、市場品質不具合の情報共有を図ります。回収した部

品を解析し、原因究明から対策・改善まで迅速に行います。

また、製品について熟知した専門組織が、さまざまな解析用の設備を用いて綿密な解析データを得ることができ、これをもとに客観的かつ適切な判断を行える業務プロセスとなっています。

海外と連携した解析業務

海外においても、生産工場を中心にクオリティセンター栃木と同様に品質改善活動を実施しています。

しかしながら、時に難度の高い市場品質不具合が発生した場合については、現地からの依頼を受け、クオリティセンター栃木が調査・解析し、結果を海外拠点に伝達しています。

品質改善業務フロー



四輪車生産工場との連携イメージ



品質への取り組み

品質管理教育

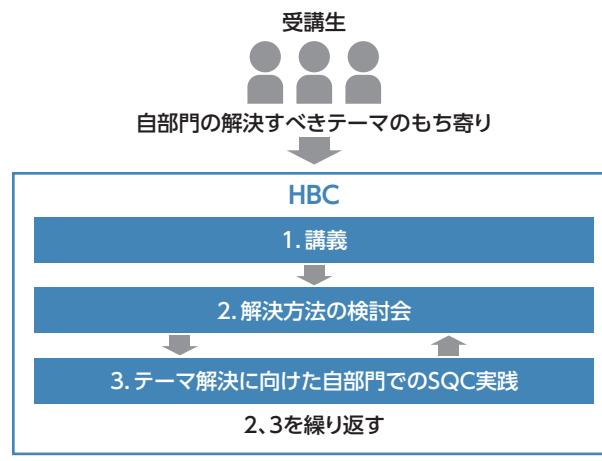
従業員のスキル向上をめざし、品質管理教育を実施

Hondaでは、品質保証に関わる従業員のスキル向上を目的に、社内資格や品質管理業務のレベルに応じて、品質管理教育を実施しています。

国内のHondaでは、基礎教育と専門教育に分けて、4つの研修カリキュラムを実施しています。そのうち、HBC (Honda QC Basic Course)はHondaの従業員だけではなく、お取引先にも参加を募り、品質管理のエキスパート育成に力を注いでいます。

海外のHondaでは、基礎教育として、QC Jコース、QC Fコースを実施しています。

HBC(Honda QC Basic Course)のフロー



自部門のテーマを解決することで
実践力を身につけた品質管理エキスパートを育成



海外での品質管理教育の様子

研修カリキュラムの内容

区分	コース名	研修内容	期間
基礎教育	QC Jコース (QC Junior Course)	入社半年から1年後の従業員が対象。品質管理手法の基礎を習得する。	全1日間
	QC Fコース (QC Foreman Course)	生産・品質業務に携わる従業員が対象。品質保証活動に必要な品質管理手法や考え方を習得する。	全2日間
専門教育	SQCコース (Statistical Quality Control Course)	品質管理・品質改善活動を主担当業務とする従業員が対象。専門的に必要な品質管理手法や考え方を習得する。	全2日間
	HBC (Honda QC Basic Course)	品質管理活動の中核を担う従業員が対象。難度の高い問題／課題を解決できるスキルを習得し、品質管理のエキスパートをめざす。	全22日間

品質不具合発生時の対応

グローバル品質委員会で リコールなどの市場措置を決定

製品に不具合が生じ市場措置が必要と決定した場合は、各国法規に従って迅速に当局へ届け出を行い、その製品をご愛用のお客様に販売会社からダイレクトメールまたは電話などで、修理を無料で受けていただくよう案内しています。また市場措置情報を当社ホームページに掲載し、必要に応じメディアを通じてご案内をしています。

市場措置の決定については、Hondaグローバルルールに従ってすみやかにグローバル品質委員会が開催され、客観的な判断ができる品質関連部門のエキスパートと当該販売国メンバーの合意により決定します。

リコール件数

事業	リコール件数
四輪	35件
二輪	10件
汎用製品	3件
(合計)	48件

※ 2014年度グローバルでの件数

品質に関する外部評価

外部評価機関の初期品質調査で高い評価を獲得

クオリティサイクルの成果であるお客様満足度の指標として、外部評価機関であるJ.D. Power社が実施している自動車初期品質調査(Initial Quality Study、略称 IQS)でトップの受賞を目指し、設計・開発部門、生産部門、販売・サービス部門一丸となって取り組んでいます。

2014年 自動車初期品質調査(IQS)結果
調査実施:株式会社J.D. Power Asia Pacific

〈ブランド・生産拠点別〉

国名	ブランド・生産拠点	ランキング
US	Honda	8位
	Acura	25位
日本	Honda	3位

〈車種セグメント別〉

国名	セグメント	車種	ランキング
US	コンパクト	シビック	3位
	ミッドサイズピックアップ	リッジライン	1位
	コンパクトプレミアム	アキュラTL	2位
日本	アキュラILX	アキュラILX	3位
	軽自動車	N-BOX	2位
中国	ミッドサイズ	VEZEL	3位
	コンパクトアッパー	フィット	2位
インド	ミッドサイズアッパー	アコード	2位
	ミッドサイズSUV	CR-V	3位
	ラージSUV	クロスツアー	3位
	ラージMPV	オデッセイ	1位
タイ	アップーコンパクト	ブリオ	1位
	ミッドサイズ	シティ	3位
タイ	コンパクト	ブリオアメイズ	1位
	エントリーミッドサイズ	ジャズ	2位
	ミッドサイズ	シビック	1位
	プレミアムミッドサイズ	アコード	1位
	ミッドサイズSUV	CR-V	1位

※ 記載情報:主要市場における2014年1月から12月 3位まで掲載

出典:

- J.D.パワー・アンド・アソシエイツ 2014年米国
自動車初期品質調査SM 86,000人以上の新車購入者もしくはリース契約者の回答による。
調査実施時期は2014年2月から5月。
- J.D.パワー アジア・パシフィック 2014年日本
自動車初期品質調査SM 15,000人以上の新車購入者の回答による。
調査実施時期は2014年5月から6月。
- J.D.パワー アジア・パシフィック 2014年中国
自動車初期品質調査SM 21,000人以上の新車購入者の回答による。
調査実施時期は2014年4月から8月。
- J.D.パワー アジア・パシフィック 2014年インド
自動車初期品質調査SM 8,000人以上の新車購入者の回答による。
調査実施時期は2014年5月から9月。
- J.D.パワー アジア・パシフィック 2014年タイ
自動車初期品質調査SM 5,000人以上の新車購入者の回答による。
調査実施時期は2014年4月から9月。