

4

Social

社会

Quality

品質

重要課題

- 製品品質の向上



4 社会

- 【安全】…………… 33
- 【品質】…………… 47
- > 基本的な考え方…………… 48
 - グローバルマネジメント …… 49
 - 品質に関する取り組み …… 51
 - 第三者評価…………… 62
- 【人材】…………… 63
- 【サプライチェーン】…………… 87
- 【社会貢献活動】…………… 103

基本的な考え方

お客様の安心と満足を目標に

「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製品づくりを志向してきたHondaのアイデンティティでもあります。

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、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」(➡p.51)を構築しています。

また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、「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

Honda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。

Honda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、Honda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めざし、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。

4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

 基本的な考え方…………… 48

> グローバルマネジメント …… 49

 品質に関する取り組み …… 51

 第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

グローバルマネジメント

品質マネジメントシステムと品質強化推進体制

Hondaブランド製品およびサービスの品質向上をめざすG-HQS※1

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マネジメントシステムが必要不可欠です。その根幹を担うのが、2005年4月に制定したG-HQSです。

G-HQSは、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Hondaブランド製品およびサービスの品質向上をめざすものです。また法規やビジネス環境の変化にともない、近年重要性が増している「ルールを基軸とするプロセス保証」を確実に実行・証明するために一部をツールとしても活用されています。

Hondaでは、Hondaクオリティサイクルに従い、品質の向上・改善を行う「企画・開発」「生産」「販売・サービス」「品質」などの機能を、グローバルと各地域に分け、それぞれの役割と責任を明確にして活動しています。G-HQSでは、各機能の品質保証活動に関する目的・要件をグローバルが規定化し、その目的・要件の達成手段は、各拠点がその特性に合わせて規定化します。各拠点が達成手段を自ら考え規定化することにより、品質改善意識が高まり、ローカルスタッフの成長につながっています。また、グローバルが各拠点のG-HQSの運用状態を定期的に確認し、拠点とともに品質改善活動のレベルアップに取り組んでいます。

G-HQSは、国内外の生産拠点で認証を取得しているISO9001※2の基準に、品質改善や不具合の再発防止に向けたHonda独自のノウハウなどを盛り込んだものです。そのため、ISO認証にも適合可能です。

2023年2月28日現在で、生産60拠点中56拠点がISO9001の認証を取得しています。

※1 G-HQS：Global Honda Quality Standard (グローバルホンダ品質基準)の略。

※2 ISO9001：ISO (International Organization for Standardization: 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。

グローバル会議体

この品質マネジメントシステムを運用しながら品質の確実な強化を図るため、Hondaでは、全社方針書で定めた品質目標に基づき課題形成を行い、これに地域別の課題を加え、対応施策を定めています。そして「グローバル品質関連会議」において、定期的にその管理と情報共有を行っています。

カスタマーサービス領域においては、サービスを通じ、お客様に製品を使い続ける喜びを感じていただける価値創造ができるよう、お客様一人ひとりに焦点を当てた活動方針を立てています。その方針や施策をグローバルで共有するため、本社と各地域の責任者が共同でアフターセールス会議を開催しています。会議で共有した有意義な施策の取り組みを、会議後にグローバルで高位平準化することにより、現場でのより質の高いサービス提供の実現に結び付けています。

グローバル会議体

会議体	事業	会議名称	開催数
品質関連	二輪	グローバル検査主任技術者会議	年1回
	四輪		
	パワープロダクツ	グローバル四輪品質会議	年3回
アフターセールス領域	二輪	アフターセールス会議	年1回
	四輪	アフターセールス会議	年2回
	パワープロダクツ		



グローバル四輪品質会議

4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

基本的な考え方…………… 48

> グローバルマネジメント …… 49

品質に関する取り組み …… 51

第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

グローバルマネジメント

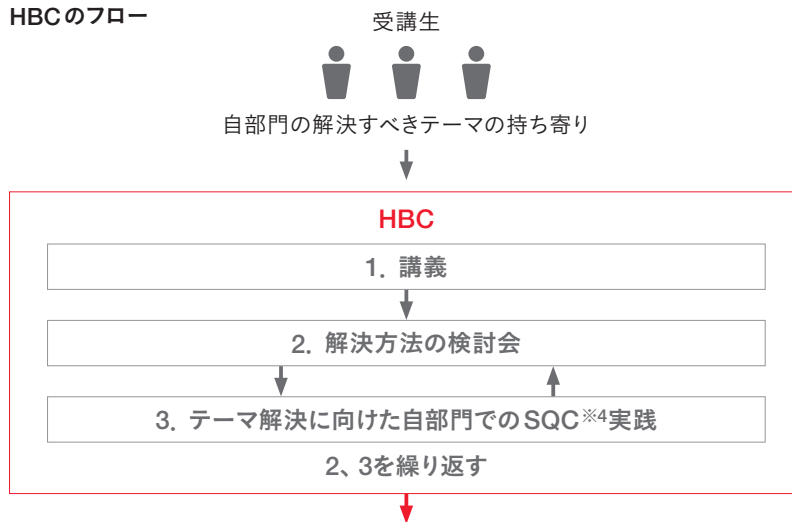
品質管理教育

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※1はHondaの従業員だけではなく、サプライヤーにも参加を呼びかけ、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※2、QC F コース※3を実施しています。

HBC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付けた品質管理エキスパートを育成

※ 1 HBC：Honda QC Basic Course (ホンダ品質管理ベーシックコース)の略。
 ※ 2 QC J コース：QC Junior Course (品質管理ジュニアコース)の略。
 ※ 3 QC F コース：QC Foreman Course (品質管理フォアマンコース)の略。
 ※ 4 SQC：Statistical Quality Control (統計的品質管理)の略。

研修カリキュラムの内容

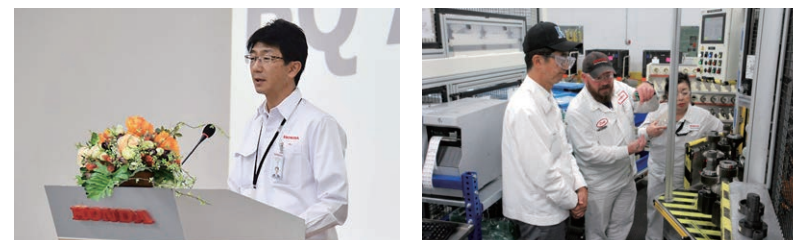
区分	コース名	研修内容	期間
基礎教育	QC Jコース	入社後半年から1年の従業員が対象。品質管理手法の基礎を習得する。	1日
	QC Fコース	生産・品質業務に携わる従業員が対象。品質保証活動に必要な品質管理手法や考え方を習得する。	2日間
専門教育	SQC コース	品質管理・品質改善活動を担当業務とする従業員が対象。専門的に必要な品質管理手法や考え方を習得する。	2日間
	HBC	品質管理活動の中核を担う従業員が対象。難度の高い問題／課題を解決できるスキルを習得し、品質管理のエキスパートをめざす。	全18日間

※ SQCコース、HBCは国内で開催。

ベストクオリティ表彰

品質意識の高揚を図る目的で、方針管理に基づく品質施策で優秀な成果をあげたテーマを、品質改革統括部長が表彰しています。対象部門は、開発、生産、生産技術、購買、認証、品質、パーツ・サービス、ITなどです。

2012年からは海外表彰がスタートし、品質改革統括部長が現場で表彰を行っています。2012～2022年度において、世界中で延べ69拠点を訪問。2020～2021年は新型コロナウイルス感染症の影響で訪問を中止しましたが2022年度に再開し、アソシエイト(従業員)と直接コミュニケーションを行いました。



表彰式と現場確認 (2022年度)

4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

 基本的な考え方…………… 48

 グローバルマネジメント …… 49

> 品質に関する取り組み …… 51

 第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

Honda クォリティサイクル

Hondaでは、企画・開発から生産、販売・サービスに至る各段階で、品質向上・改善を継続的に実践する「Honda クォリティサイクル」を構築しています。

これは、設計・開発ノウハウを、生産準備、生産（量産）に反映・活用する取り組みです。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あげることにより、桁違いに高い品質の実現をめざしています。

Honda クォリティサイクル



4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

 基本的な考え方…………… 48

 グローバルマネジメント…………… 49

> 品質に関する取り組み…………… 51

 第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

企画・開発～生産（量産）

Honda は高い品質を実現するために、「企画・開発」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、機械加工を施すものの図面には、そのできあがり寸法が記載されています。しかし生産工程では、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。

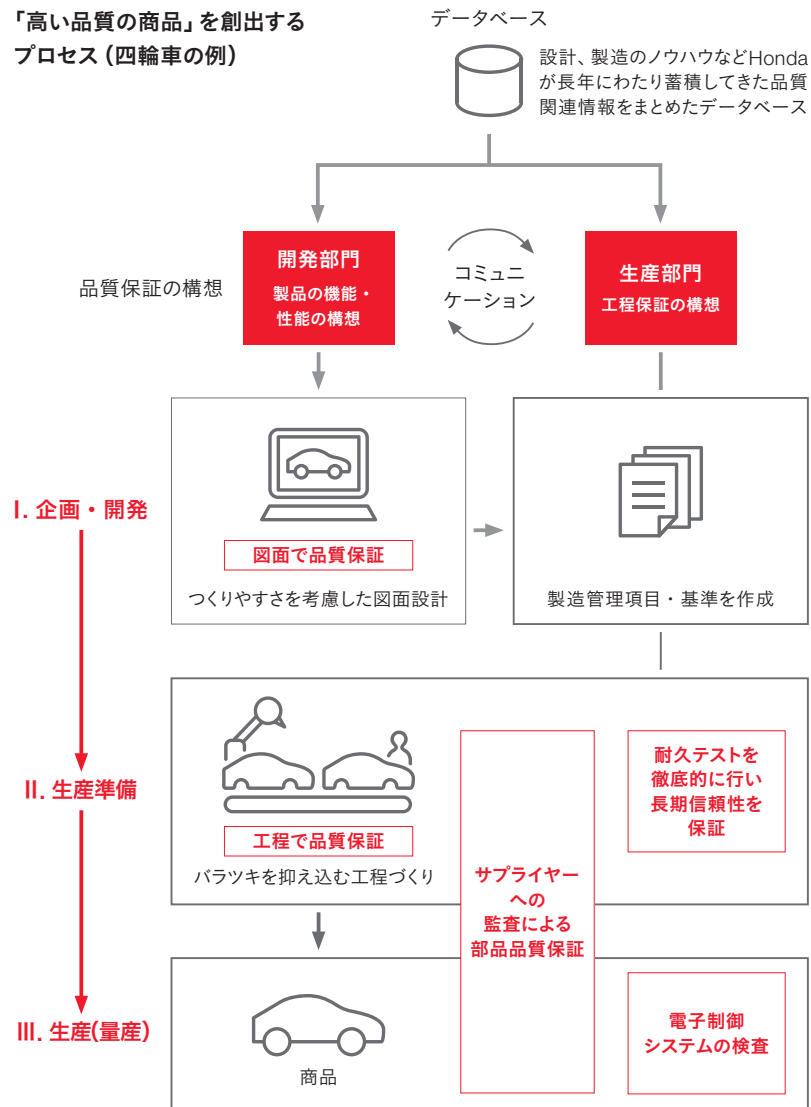
企画・開発活動の改善強化

Hondaは、重要な品質不具合が発生した場合、原因を究明し再発防止策を定め、企画・開発～生産準備～生産（量産）の各段階において不具合を低減させるように、改善活動を強化しています。

仕様関連の不具合を防止するために、以前からの変更点や変化点による影響を洗い出し、懸案課題のつぶし込みを行う検証会（変化点検証会）で改善に取り組んでいます。

また、企画・開発の手順も進化させています。新技術開発の初期段階で、企画精度を高めるための設計レビューを強化し、お客様や社会の求めている期待値とのズレを少なくする評価条件や基準を定め、十分な検証期間を設けるようにしています。

「高い品質の商品」を創出するプロセス（四輪車の例）



4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

基本的な考え方…………… 48

グローバルマネジメント …… 49

> 品質に関する取り組み …… 51

第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

I. 企画・開発

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ます。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ています。そして開発初期段階で、生産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います。これにより、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。

サプライヤーとの開発手順の確立

Hondaは、Hondaが要求を提示し、サプライヤーが設計・テストを行い、そのサプライヤーから部品を調達する開発（「機能買い」開発）を、以前より行ってきました。この「機能買い」部品からの重要品質不具合を低減させるため、開発部門・購買部門およびその他関係部門のプロジェクトを発足させ、「機能買い」開発の手順書を作成、年次ごとの見直しを行っています。

先行開発の企画段階においては、開発対象部品の技術課題を整理し、Hondaとサプライヤーの開発経験・技術ノウハウに応じた開発分担や役割を定めます。そして、Hondaが提示する要求の精度向上や検証業務の具体的なやり方など、開発計画のどこに力点を置けば良いかを明確にします。

また、量産時の物流・商流・契約をもとに、Honda内の関係部門や事業所およびサプライヤーの品質保証役割を明確にし、開発・生産準備・量産時の品質管理項目を、担当部門に確実に伝達しています。

さらに、上記手順を適用した商品の品質不具合をモニタリングすることにより、不具合点が発生した際には、その原因究明を行い、開発手順の改善を継続しています。

II. 生産準備

工程で品質保証

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。

なお、部品に関しては、原材料も調達部品の一部に含めた活動を行っています。

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。

サプライヤー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）という考え方にに基づき、サプライヤー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、サプライヤーの品質システムおよびその実施状況について監査をしています。

また、その結果をサプライヤーと共有し、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。

4 社会

- 【安全】…………… 33
- 【品質】…………… 47
 - 基本的な考え方…………… 48
 - グローバルマネジメント …… 49
 - > 品質に関する取り組み …… 51
 - 第三者評価…………… 62
- 【人材】…………… 63
- 【サプライチェーン】…………… 87
- 【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

耐久テストによる信頼性保証

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点ずつにまで分解し、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、その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

Ⅲ. 生産（量産）

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の搭載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※を、国内外の生産工場に導入しています。

LETは当初、米国の排出ガス法規に対応するために、排出ガス浄化装置・部品の診断を行う目的で導入されました。しかし近年の電子制御システムの進化にともない、LETでは、スイッチやメーター類からエアコン、オーディオ、エンジン、トランスミッションの作動状況に至るまで、電子制御されているシステム全般の出荷品質検査を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きます。



LETを使った検査

※ LET：Line End Tester（ライン・エンド・テスター）の略。

4 社会

- 【安全】…………… 33
- 【品質】…………… 47
 - 基本的な考え方…………… 48
 - グローバルマネジメント …… 49
 - > 品質に関する取り組み …… 51
 - 第三者評価…………… 62
- 【人材】…………… 63
- 【サプライチェーン】…………… 87
- 【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

IV. 販売・サービス

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、「カスタマーファースト統括部」を設置しています。同統括部では「お客様第一を実践する」を方針とし、「すべての接点でのお客様満足No.1」を重点目標として掲げています。

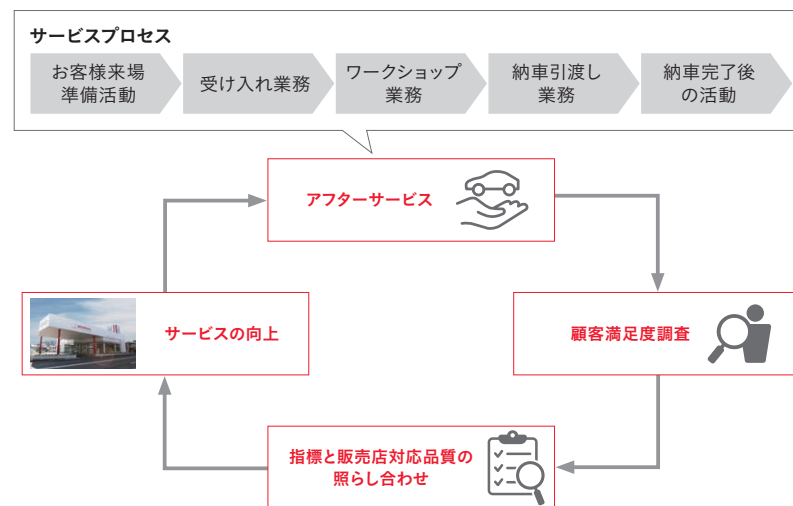
「すべての接点でのお客様満足No.1」とは、Hondaとお客様がふれ合うあらゆる場面において、Hondaに対し満足していただける環境を構築することです。お客様が過去の経験や情報をもとにつくりあげる期待レベルを満たすことはもちろん、その期待を超える感動体験を提供することで、お客様満足度No.1の達成をめざします。

顧客満足度調査

全世界において、各販売店でアフターサービスを受けたお客様に対し、サービスオペレーションの顧客満足度についての調査を実施しています。2022年度は日本、北米、南米、欧州・アフリカ中東、アジア・大洋州、中国を含む全世界21カ国を対象に、顧客満足度調査を実施しました。調査は、販売店における各サービスプロセスの満足度をきめ細かく測れるよう設計し、調査結果を販売店ごとに指標化しています。その指標と販売店現場の対応品質を照らし合わせながら、日々PDCAを回し、すべての接点でサービスの向上を図るべく活動を行っています。

また同様に、年に1度、各国のベンチマークとなっているメーカーやブランドとの対他社比較調査を実施し、その結果を参照しながら、業界トップレベルのお客様満足を維持・向上できる取り組みも実施しています。2022年度は、19カ国※においてトップレベルの満足度を獲得しました。

顧客満足度調査を活用したサービスオペレーション向上



※ 2023年3月現在Honda内調査。

4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

基本的な考え方…………… 48

グローバルマネジメント…………… 49

> 品質に関する取り組み…………… 51

第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

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掲げ、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、2022年度には138,342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。



会議で「お客様の声」を共有

お客様のカーライフサポート

Hondaは世界各地の市場で、お客様に最適なカーライフをサポートするサービスを提供しています。

日本においては、四輪車お客様向けの会員制サービス「Honda Total Care」を提供しています。

専用の「Honda Total Care会員サイト・アプリ」から、クルマの維持管理に役立つ情報の確認や点検予約ができるほか、ボタン一つで緊急時に「Honda Total Care緊急サポートセンター」へ連絡が行えるなど、お客様の利便性を高める体制を整えています。

Honda Total Care緊急サポートセンターは、販売店や保険窓口など、従来は複数存在していた事故や故障などのトラブル時の連絡先を、一本化したものです。緊急時にお客様を迷わせることなく24時間・年中無休で、ロードサービスの手配やクルマの操作方法などをサポートします。

また、JAF^{※1}と自動車業界で初となる業務提携を行い、業界最大のサービスカバー範囲^{※2}のロードサービスを、オプションサービスとして提供しています。さらに、2020年2月発売のフィットより、コネクテッドサービス「Honda Total Careプレミアム」を開始しました。エアバッグ展開時の自動通報機能、車両に装備された緊急通報ボタンやトラブルサポートボタンによるお困りごとの解消を通じて、より安全・安心なカーライフを提供します。

これらのサービスにより、絆をより強固にすることで、業界最高水準のお客様対応品質をめざします。

※1 JAF: Japan Automobile Federation
(一般社団法人日本自動車連盟)
の略。

※2 2023年3月現在。Honda調べ。

4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

 基本的な考え方…………… 48

 グローバルマネジメント …… 49

> 品質に関する取り組み …… 51

 第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

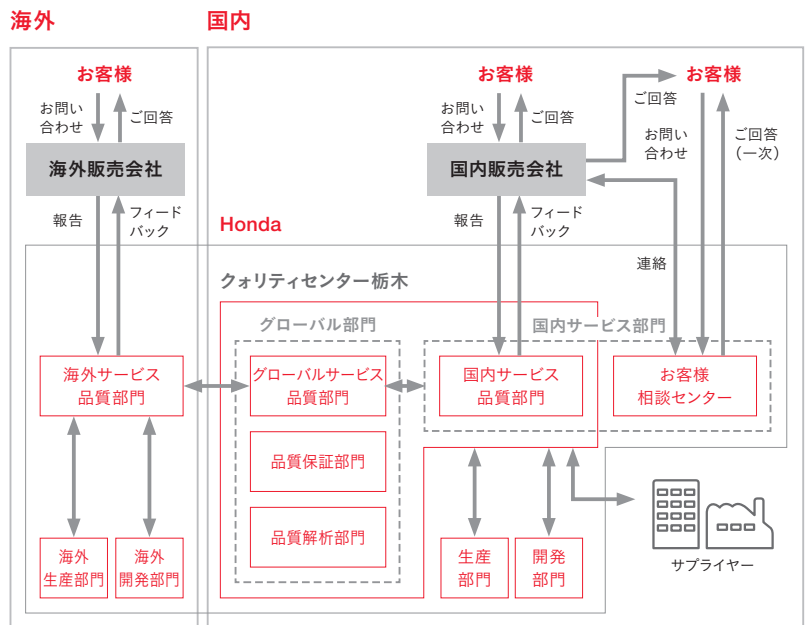
品質に関する取り組み

V. 品質情報の収集・解析／品質改善

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「クォリティセンター」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、サプライヤーなどの開発・生産部門にフィードバックしています。

さらに「クォリティセンター」では、サービスと品質保証の連携を高め、このフィードバックの流れの強化が図れる体制としています。

市場品質改善体制 (四輪車の例)



※ EV : Electric Vehicle (電気自動車) の略。

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。

なお、従来の車両に加え、車両に搭載した機器と連携したコネクテッドサービスに関する不具合も、品質不具合として、この市場品質改善体制にて対応しています。

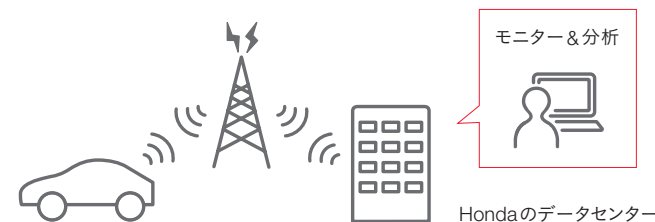
予兆検知

Hondaは、燃料電池・EV*のような新しい環境車への備えとして、お客様への安心を提供するシステムが必要と考えました。

このシステムは、テレマティクス技術を用いて車両情報をHondaのデータセンターへ送信し、その分析結果から不具合が発生する前に「兆し」をつかみ、お客様対応に備えるというものです。

お客様のさらなる安心を確立するために、このシステムを活用しています。

予兆検知システムのイメージ



4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

基本的な考え方…………… 48

グローバルマネジメント…………… 49

> 品質に関する取り組み…………… 51

第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

クォリティセンター栃木

クォリティセンター栃木は、市場品質情報の集約・解析から、対策の検討、開発・生産部門への的確かつ迅速なフィードバックの実施までの業務が、同一敷地内で推進可能な施設となっています。

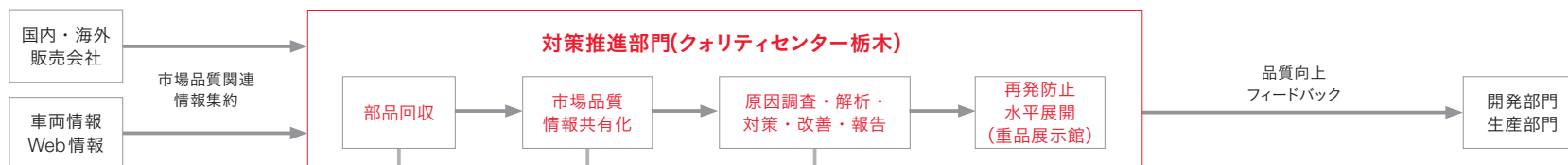
とくに、品質部門に加えてサービス部門が同じ場所に存在することで、迅速な情報共有により、解析と対策が可能となっています。

品質改善業務フロー

クォ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フローとなっています。

品質改善業務フロー



部品回収
市場から回収した部品をカテゴリーごとに分類し、解析を迅速に行えるように管理します

市場品質情報共有化
市場からの情報をサービス・開発・解析部門が集まって共有します

材料解析
最新の成分分析装置やX線回折装置などを用い、材料による不具合の解析をします

部品精度計測
三次元測定機や最新の真円度測定機などを用いて部品の寸法精度を確認します

エンジン機能・性能テスト
台上でエンジン完成機の機能・性能を検証します

台上環境テスト
低温、炎天下、湿度、渋滞から高速まで世界中の道路環境で解析を行います

排出ガス・モード走行検証
排出ガス成分の法規適合性検証や、モード走行でのシステム検証を行います

台上加振テスト
台上で実車振動を再現し、不具合解析を行います

4 社会

- 【安全】…………… 33
- 【品質】…………… 47
 - 基本的な考え方…………… 48
 - グローバルマネジメント …… 49
 - > 品質に関する取り組み …… 51
 - 第三者評価…………… 62
- 【人材】…………… 63
- 【サプライチェーン】…………… 87
- 【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

重要な品質不具合の事例を展示する「重品展示館」

2009年、クオリティセンター栃木内に、過去の市場品質不具合の事例を展示する「重品展示館」を設置しました。現物の展示を通じ学びとることにより、市場品質不具合の事例の経験を風化させず、未来へ伝承することを目的としたものです。

展示館では代表的な市場品質不具合の事例を展示し、見学・研修として多くの方にご来場いただいています。2022年度はオンライン研修を中心に、約1,400名を対象とした研修を実施しました。Hondaの内部だけでなく、サプライヤーおよび海外のHondaの販売店、サービス部門の方も対象としています。

とくに、製品を設計・開発する研究所員への研修については、新入社員・役職昇格者のみにとどまらず、入社5年目の若手層やHondaの海外事業所員へも対象を広げ、市場品質不具合の風化防止と再発防止を強化しています。



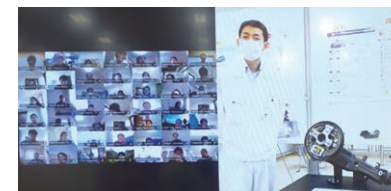
1981年製「シビック」車体のさび



1999年製「ライフ」排気マニホールドの割れ



対面式研修



オンライン研修

4 社会

- 【安全】…………… 33
- 【品質】…………… 47
 - 基本的な考え方…………… 48
 - グローバルマネジメント …… 49
- > 品質に関する取り組み …… 51
 - 第三者評価…………… 62
- 【人材】…………… 63
- 【サプライチェーン】…………… 87
- 【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

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ォ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、クォ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。



クォリティセンター栃木

四輪車生産工場との連携イメージ



4 社会

【安全】…………… 33

【品質】…………… 47

基本的な考え方…………… 48

グローバルマネジメント …… 49

> 品質に関する取り組み …… 51

第三者評価…………… 62

【人材】…………… 63

【サプライチェーン】…………… 87

【社会貢献活動】…………… 103

品質に関する取り組み

重大な品質不具合発生時の対応

製品に不具合が生じリコール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ご案内しています。また、リコール情報を当社ホームページに掲載するほか、必要に応じメディアを通じてご案内しています。

リコールについては、G-HQS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地域メンバーの合意により決定します。

年間リコール実績 (2022年度)

事業	件数	台数
四輪	18件	2,556,463台
二輪	12件	125,319台
パワープロダクツ	0件	0台

※ 出典は社内データのため、当局公表データと異なる場合があります。

エアバッグについて

エアバッグについては度重なるリコールでたいへんご迷惑、ご心配をおかけし申し訳ありません。

Hondaはこれまで、お客様の安心、安全を最優先に考え対応を行ってまいりました。

2016年5月に発表されたNHTSA※とタカタとの間での同意命令 (Consent Order) の修正合意を踏まえ、硝酸アンモニウムを使用した乾燥剤のないタイプの、すべてのタカタ製運転者席側・助手席側前突用エアバッグインフレーターを、順次交換しています。

今後も、お客様への交換用インフレーターの十分な供給確保および必要な対策の実施を、全力で迅速に展開してまいります。

※ NHTSA : National Highway Traffic Safety Administration (米国運輸省道路交通安全局) の略。



4 社会

- 【安全】…………… 33
- 【品質】…………… 47
 - 基本的な考え方…………… 48
 - グローバルマネジメント …… 49
 - 品質に関する取り組み …… 51
- > 第三者評価…………… 62
- 【人材】…………… 63
- 【サプライチェーン】…………… 87
- 【社会貢献活動】…………… 103

第三者評価

Honda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、自動車初期品質調査 (IQS※) を分析し、質の高い商品の提供につなげています。これは、外部評価機関であるJ.D. Power社が実施している調査です。企画・開発部門、生産部門、販売・サービス部門が一丸となって、取り組んでいます。

2022年 IQS 結果

調査会社：J.D. Power and Associates

国	ブランド	ランキング
米国	Honda	16位
	Acura	21位
日本	Honda	2位

国	セグメント	車種	ランキング
米国	ミニバン	オデッセイ	1位
	ミッドサイズSUV	パスポート	3位
	スモールプレミアムカー	ILX	3位
日本	軽スーパーハイトワゴン	N-BOX	2位
	コンパクトカー	フィット	3位
	ミッドサイズSUV	ヴェゼル	2位
	ミニバン	ステップワゴン	1位
	ミニバン	オデッセイ	3位
中国	コンパクトアッパー	フィット	1位
	コンパクトアッパー	ライフ	3位
	コンパクトSUV	ヴェゼル	1位
	ミッドサイズアッパーエコノミー	シビック	2位
	ミッドサイズアッパー	アコード	2位
	ラージMPV	エリシオン	2位
ラージMPV	オデッセイ	3位	

・記載情報：主要市場における2022年1月から12月、3位まで掲載。

出典：

- ・ J.D. Power and Associates 2022年米国
 - ・自動車初期品質調査 SM 84,165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2022年2月から5月。
- ・ 株式会社ジェイ・ディー・パワー ジャパン 2022年日本
 - ・自動車初期品質調査 SM 20,797人以上の新車購入者の回答による。
 - ・調査実施時期は2022年5月から6月。
- ・ J.D. Power China 2022年中国
 - ・自動車初期品質調査 SM 34,914人以上の新車購入者の回答による。
 - ・調査実施時期は2021年12月から2022年5月。

※ IQS：Initial Quality Study (初期品質調査) の略。