

お客様満足の上昇にむけて



当社は、常にお客様のニーズに応えることができるように、お客様のご要望やお困りごとに関わる情報を収集し、従来の当たりまえ品質や顕在化ニーズに加え、潜在化ニーズを満たす感動品質を持つ商品をお客様に提供することで「お客様満足」の更なる向上を目指しています。

お客様満足の上昇にむけた基本的考え方

当社は、経営理念「技術の創造を通じて、世界のお客様に信頼と感動を与える商品を提供し、社会に貢献する」のもと、当社のシートにお座りいただく世界中のお客様のご期待やニーズに応える製品を開発・提供するため、グローバルで開発から生産まで一貫通貫のモノづくりが行える強みを活かした製品づくりを行っています。

お客様満足の上昇にむけた体制

当社では、主なお客様別にモノづくりに関わる組織を整備しています。独立系の優位を活かし、様々なお客様のニーズから、最大限に“共通化”できる設計思想を持ち、顧客が期待する以上の価値を早い段階で組織一体となって提案活動を進めています。

ビジネス部門では、最新のお客様のニーズを月次のRegional Marketing Meetingにてグローバルで共有。更に受注戦略会議でモノづくり部門と情報共有し開発・生産にむけた具体的対応策を協議しています。

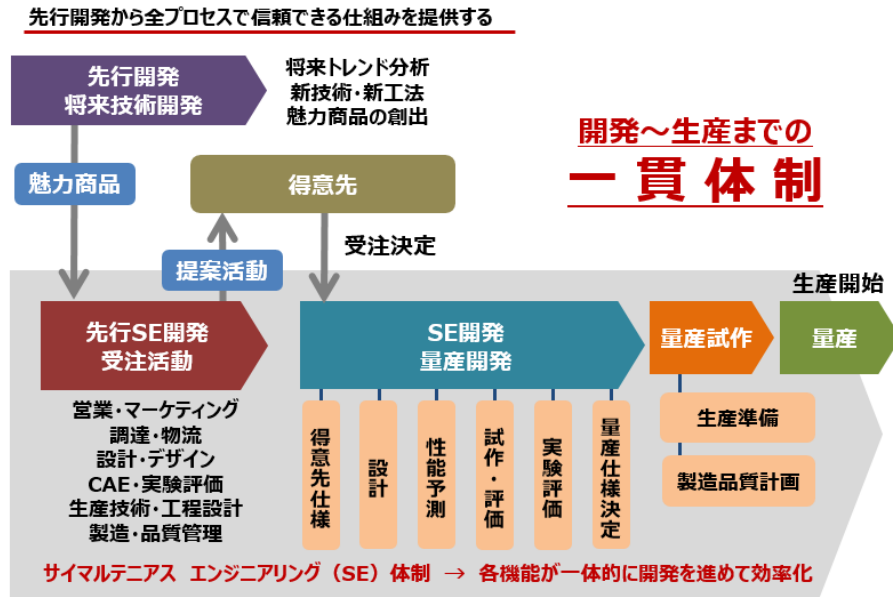
お客様満足の上昇にむけた組織一元化営業活動



更に開発部門では受注前から受注にかけての準備状況、製造工程立上げまでの新製品開発の進捗報告（品質・デザイン・工程レビュー）を定期的に行っています。

また、お客様への新商品・新技術の提案を検討する戦略検討会を随時開催し、新製品・新技術開発に関する報告を行うとともに、ビジネス部門からのお客様のニーズに対する提案内容を検討・報告しています。

■ お客様満足の上に向けた開発体制



■ お客様満足の上に向けた取り組み

当社では、お客様満足の上に向けて、お客様のニーズに関わる情報をしっかりと把握することが大切であると考えています。

既にお取引を行っているお客様へ当社の新製品・技術の紹介のプレゼンテーションを行うとともに、新規のお客様に対し製品展示会、技術プレゼンテーションを開催し、当社を知っていただく機会を創出し、お客様のご意見やニーズを伺う機会として活用しています。

また将来に向け「座るを追求する」「人を支える」「地球を支える」を存在意義として商品・技術の進化の取り組みを行っております。

「座るを追求する」では、身体センシングを用いた製品や物理的なスイッチをなくし、人の動きや意思を察知して作動させる仕組みを確立し、外観形状の自由度の広幅化や重量低減に繋げる。

「人を支える」では、ライドシェア等を想定し、走行中に乗員が仕事をしたり、他の人を意識せずにプライベートな空間を味わえることで顧客体験価値を高める。

「地球を支える」では、石油原料や石油によって生み出されたエネルギーを利用して造られている材料を自然由来材料に転換することで、CO2発生量を減少させることを目指して参ります。

| 存在意義 | 取り組み | | |
|---------|--------------|------------------------------|---------------|
| 座るを追求する | 身体センシング | SWレス (動き、変化を推定 AIを活用) | 先読みサポート |
| 人を支える | 自由空間アレンジ | プライバシー対応 | 薄型リアクッション |
| 地球を支える | 環境技術開発 | 植物由来 ウレタンフォーム | 植物由来材料 |

品質保証・品質管理についての基本的考え方

当社は、企業理念「人と社会と共生し、快適で豊かな生活空間を創造し続けることで人々を笑顔にする」に基づき、お客様が求める品質だけでなく、お客様も意識されていない潜在的なニーズも満たす「感動品質」の実現にむけて、以下の品質方針のもと、品質保証に取り組んでいます。

この方針を世界14カ国にわたるタッチエスグループ全体で共有することで、顧客満足の向上に一丸となって取り組み、世界のお客様に信頼と感動を与える製品の提供に取り組んでいます。

品質方針

品質向上に徹し、顧客の信頼と感動を得る製品を提供する。

品質保証体制

当社は、開発・設計から生産に至る一貫したモノづくりを行っており、製品企画・設計、工程設計、工程管理の全ての品質プロセスについて、関連部署が一気通貫で連携することで品質保証活動を行っており、お客様の信頼に応える製品の提供に努めています。

品質マネジメントシステム

当社のお客様へ感動を与える製品を継続的に提供するために、品質マネジメントシステムを構築し、継続的改善サイクル（P：計画、D：実行、C：確認、A：行動）を回して品質のスパイラルアップを図っています。

また、より良い品質の実現に向けて国際的な品質マネジメントシステム規格ISO9001と自動車産業における品質マネジメントシステムの国際規格IATF16949の認証を取得しています。

品質マネジメントシステム規格の認証書



[品質マネジメントシステム認証の取得事業所へのリンク](#)

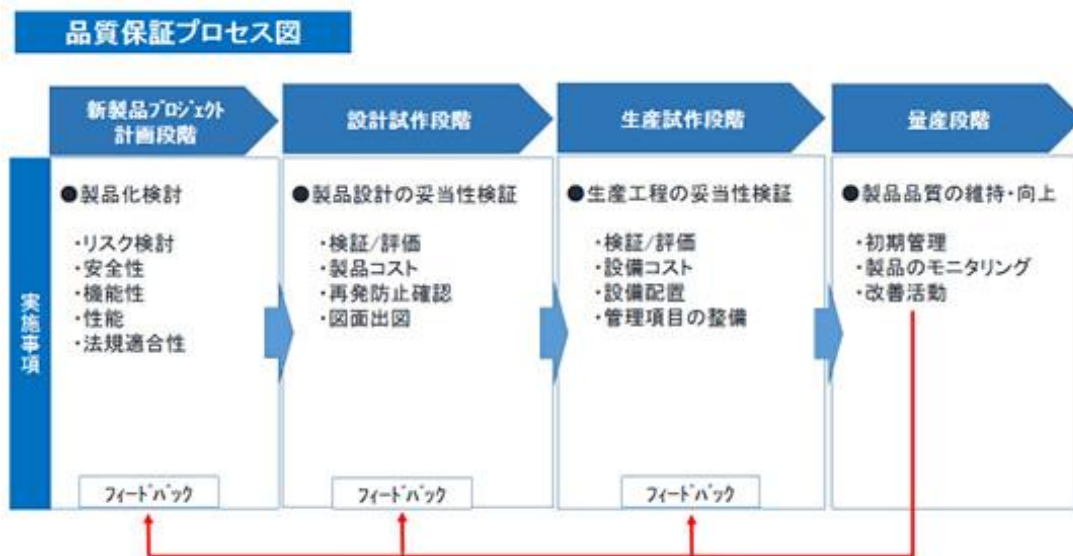
品質保証プロセス

当社では、お客様からのご要望に対して、製品開発段階から品質の作り込みを行ない、各プロセスを通じて品質の改善・向上に取り組んでいます。

■ 主な品質保証活動

| プロセス | 品質保証活動 |
|--------|--|
| 製品開発段階 | 新製品の品質保証を実行するため多機能チーム（各専門部署の集まり）を設置し、製品由来のさまざまなリスクを始め、安全性、機能性、性能、法規適合などを検討し、お客様の要求・期待に応える品質の作り込みを行います。 |
| 設計試作段階 | 設計デザインレビュー（検証・評価）を行い設計課題に対する対策方針の妥当性、成立性を確認し、設計品質の実現に努めています。 |
| 生産試作段階 | 工程デザインレビュー（検証・評価）を行い工程設計（設備配置）、工程管理（ルールの構築）、徹底したルールの遵守を通じてお客様から求められる製品品質の実現に努めています。 |
| 量産段階 | お客様に良い製品を提供するため徹底した現場管理に努めています。 |

■ 品質保証プロセス



社員の品質意識・技能向上にむけた取り組み

品質を支えるのは、開発や製造などの各プロセスを担っている社員一人ひとりにほかなりません。優れた品質の製品を提供するために、当社では社員の品質管理に関わる能力の開発・育成に全社を挙げて取り組んでいます。職場内で品質管理活動を自発的に行ない自己啓発、相互啓発を行うとともに、改善活動を継続的に行なう活気のある職場づくりを目指しており、その結果としてお客様満足度の向上や社会への貢献に繋がられるように努めています。

■ 社員の品質意識・技能向上にむけた取り組み一覧

| 活動名 | 内容 |
|---------------------|---|
| QCサークル活動 | 継続的に仕事（製品、サービス）の『質』の改善を目的にQCの考え方・手法を活用し活動を進めています。 |
| グローバルSkills Contest | モノづくり力向上を目的としたコンテストを実施し、技術を競い合うことでより一層の技術力のレベルアップを図っています。 |

■ 日本リージョンQCC大会（2019年度）



◆参加者コメント

QCC活動を通じて、改善力が養われ、部署内でのコミュニケーションが活発になった。

■ グローバルQCC大会（2018年度、中国広州）



◆参加者コメント

グローバルQCC大会に参加し、海外拠点メンバーとFACE TO FACEで話しができ『同じ目的を持った者同士』という一体感が感じられて良かった。

■ グローバルSkills Contestの開催風景と受賞者（2018年度、日本）



◆参加者コメント

グローバルでの技術交流が図れ自分自身の技術向上に繋がった。実際各拠点の代表メンバーの技術が間近に見られて大変良かった。

製品安全の確保

当社が開発・製造を行う自動車のシートは、乗り手の安全を確保する上で非常に重要な役割を担っています。そのため、当社は「お客様の安全第一」を考えたモノづくりとそれを支える先進的な技術開発に取り組んでいます。シートの安全性の確保は、私たち全てのタチエス従業員の責任であると考えています。

安全性確保を最優先に捉えたモノづくりにむけた考え方

製品開発では、各国の法規制を満たすことはもちろんのこと、お客様である自動車メーカー各社からの厳しい安全評価基準を満たす製品開発を行っています。

シートの安全性を確保する上で最も重要なのは、「衝突時の安全」を確保するためのシート設計です。軽度の衝突に対しては、シートフレーム(*)の変形を抑えることが必要ですが、大きな衝突に対してはシートフレームを変形させることで衝突で生じたエネルギーをシートフレームに吸収させ、乗員に伝わる衝突エネルギーを最小限に抑えることで乗員の安全を守ります。

シートの設計では、このようなバランスを考慮しながら、更にシートの軽量化や快適性の向上などを実現する、新たな技術の開発・導入を積極的に進めています。

(*)：シートフレームとは、自動車の座席であるシートの構造において骨格となる部品。

■ シートフレーム

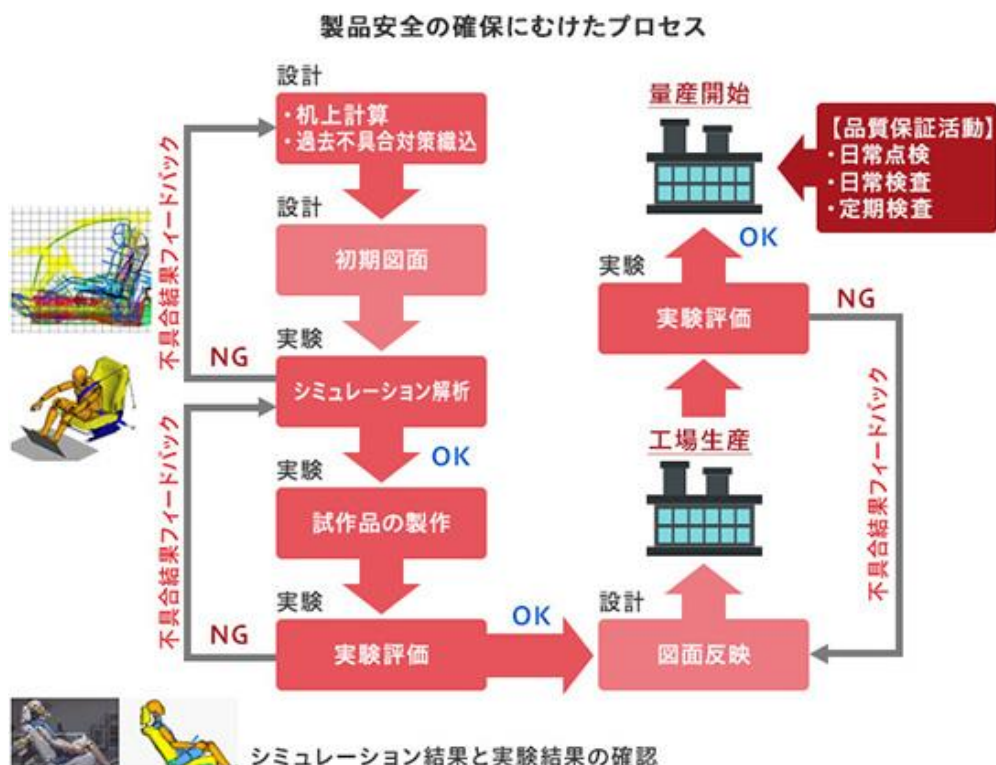


安全性確保を最優先に捉えたモノづくり体制

シートの開発・製造は、以下のようなプロセスから成り立っており、関係する多くの部門が連携して製品安全の確保に取り組んでいます。

特に、近年は開発期間の短縮化に伴い、シミュレーション技術を用いた安全性の解析と設計へのフィードバックが重要性を増しているほか、衝突実験を通じた最終的な安全性の評価・確認や製造工程での高頻度での品質チェックなど、様々なプロセスを通じて製品の安全性確保に取り組んでいます。

■ 製品安全の確保にむけたプロセス



- ①初期設計段階： 机上計算や過去の不具合情報を基に基本設計を構築
- ②シミュレーション解析段階： 安全性能に特化した評価を実施
- ③試作実験段階： 試作品を製作して実際に衝突実験を行ない、設計品質の妥当性を検証
- ④量産実験段階： 量産品と同じレベルのサンプルを製作して実際に衝突試験を行ない、製造品質の妥当性を検証
- ⑤量産開始後： 生産工場での製品の品質検査を実施し、既定の品質であるかを確認

製品安全の確保にむけた グローバルな体制強化への取り組み

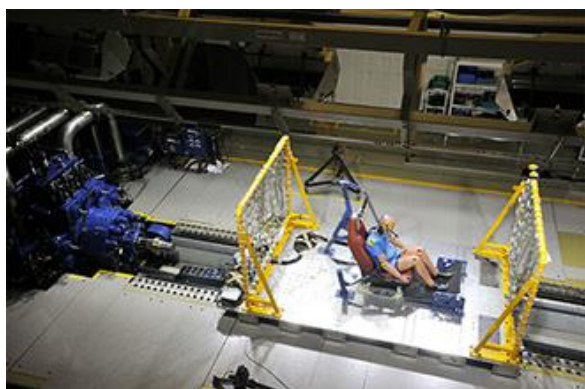
当社は、世界各地のお客様のニーズに応え、安全で高品質な製品の開発をスピーディーに進めるために、日本、中国、アメリカ、メキシコの4拠点に製品安全等に関する実験施設を保有しており、日本、中国、メキシコの3拠点には最新鋭の衝突実験設備を保有しています。

また、各国の法規制や安全性評価基準及び自動車メーカー各社の評価要件に対応するために各種の衝突実験用人体ダミーを保有しており、安全で高品質な製品の開発をグローバルで速やかに進める体制を構築しています。

■ 衝突実験設備とその整備状況



■ 衝突実験の様子



製品問題発生時の取り組み

お客様からの情報を速やかに収集し、必要な情報を関連部署へ伝達します。その後、直ちにお客様への対応を行なうと同時に、関連部署（必要に応じて経営トップを含む）による「品質会議」を開催し、5ゲン主義（現場、現物、現実、原理、原則）に基づいて解析を行ない、改善活動を実施しています。

■ 問題発生時の対応フロー

