

品質方針・体制

品質に関する考え方

ノーリツグループは、「品質を最重視し、一步先ゆく製品・サービスの提供」をバリューに掲げています。これを実現するためには、製品だけでなく、すべての事業活動でお客さま満足を最優先した仕事をする事が重要です。

私たちは、「製品やサービスの品質を高める」「お客さまの声を事業活動に活かす」この2つを大切にしながら、製品の企画開発から修理に至るプロセスで品質の向上を目指し、製品とサービスの価値を向上していきます。

品質方針

当社は、ミッションである「新しい幸せを、わかすこと。」に基づき、お客さま満足を追求し、安全・安心な製品、施工、アフターサービスを提供することを使命と考え、これを実現するための品質マネジメントシステムを構築し、体質の改善・強化に取り組んでいます。

品質方針

顧客視点に立ち、QCDDPRを満足した
魅力ある商品を市場に提供する！

- ①顧客のニーズに応えた、関連する法令・規制要求事項を遵守し、高品質で、安全・安心な製品を提供し続ける。
- ②品質マネジメントシステムの有効性の改善に、継続的に取り組む。
- ③一人ひとりが高い品質目標を掲げ、目標達成に向け、一丸精神で遣り抜く。

※Q: Quality、C: Cost、D: Delivery、D: 独創的商品、P: Patent、R: Risk

製品安全自主行動計画 > <https://www.noritz.co.jp/info/group/act.html>

品質への思い

ノーリツグループは、お客さまの快適な暮らしを支えるお湯を安心してお使いいただくために、品質保証、お客さま対応の専門部門を設け、設計品質、生産品質、施工品質、CS 対応品質の向上に取り組んでいます。

設計・生産段階では主に、安全・安心で高品質な製品をお届けできるように、様々な基準・指標・管理手法を用いた活動を進め、当社製品をお使いの国内約 2,000 万世帯のお客さまの生活を支えています。あわせて、拡大する海外のお客さまに、さらに安全・安心な製品を提供すべく、安全基準の強化とグローバル化を図ります。国内では、コンタクトセンターに日々届くお客さまの声を事業活動に反映し、製品・サービスの改善、不具合の未然防止、品質のスパイラルアップおよび、安全啓蒙につなげるよう努めています。

製品安全自主行動計画の実践とともに、品質に関するグループ各社の情報共有化と問題解決の連携を図り、ノーリツグループとして適切な品質保証活動および、品質向上活動を進めていきます。

また、ノーリツおよび国内外の全グループ会社で、品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001」の認証を取得し、品質改善に取り組んでいます。

製品安全自主行動計画 > <https://www.noritz.co.jp/info/group/act.html>

私たちが追求する品質

ものづくりと販売・サービスの現場において、6つの価値を追求することで品質の向上を目指し、お客さまとの「信頼の絆」を深めていきます。



販売・サービスの現場

製品の特徴や安全にご使用いただくための情報などを、わかり易くお伝えすることを原点とし、お客さまとの対話を通じて期待以上の製品や喜ばれるサービスを追求していきます。

ものづくりの現場

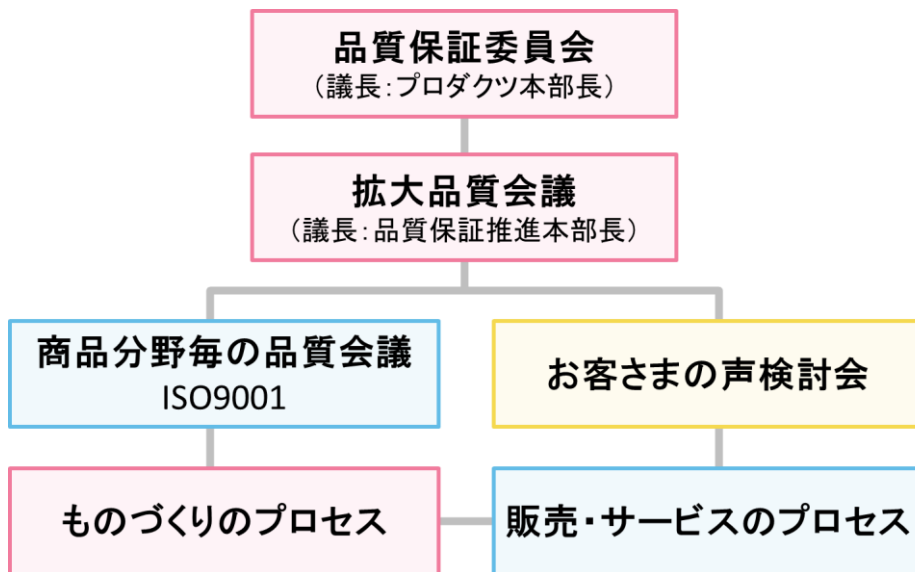
開発・調達・生産・物流の各段階で品質を確保した製品をお客さまにお届けする。これが私たちの使命です。安全・安心であること、誰もが使い易いこと、環境にやさしいこと、この3つが品質の必要条件です。

お客さま満足を優先した品質マネジメント体制

グループ全体の品質保証業務を統括管理することで、お客さま満足と品質のさらなる向上を目指し、品質保証推進本部長が議長を務める「拡大品質会議」を開催しています。

執行部門における業務改善を推進するとともに、お客さま接点窓口の専門性を高め、6つの価値を着実に実現していきます。

お客さまの声検討会について > <https://www.noritz.co.jp/company/csr/pdf/social/customer.pdf>



品質マネジメント体制図

| 品質向上について

お客様の品質に対する関心は技術革新とともにますます高まっており、製品の安全・安心は企業が持続的に成長する上で欠かせません。そのような環境下でノーリツでは「新しい幸せを、わかすこと。」を使命に「品質最重視」を大切にする価値観として掲げ、さらなる製品の品質向上を追求しています。開発製造からアフターサービスまで、お客様に「暮し」の中で笑顔と感動を実感していただける製品と品質をめざして品質向上に取り組んでまいります。

株式会社ノーリツ

常務執行役員 品質保証推進本部 本部長 久保田 典男

