

お客さま満足度の向上

考え方

IHIグループは、「お客さまから満足と信頼の得られる社会的に有用な製品・サービスを、安全性に十分配慮して提供し、社会の発展に貢献すること」を基本として、事業を展開しています。製品・サービスの品質は、IHIグループとお客さまや社会とを結ぶ信頼の絆であり、品質の確保は、企業としての社会的使命と存立の基本と考えています。

教育・浸透

●従業員への教育

IHIグループは、「人材こそが最大かつ唯一の財産である」との経営理念のもと、お客さま満足度向上に向けた、品質マネジメントシステム・品質保証・品質管理の仕組みを構築し運用しています。また、製品安全の意識付け強化やレベルアップに向けた教育・研修として、全従業員受講必須の階層別教育を実施しています。

新入社員研修では、お客さま視点の大切さを早い時期から身に付ける内容にしています。入社2年目研修は、品質、PDCAサイクル、仕事の進め方に重点を置いています。入社3年目研修は、ものづくり企業における倫理・環境・安全に重点を置いています。また、社内規程や重要な法令について、定期的にe-ラーニングによる啓発を行なうほか、各事業領域でも独自の教育・研修の仕組みを構築し運用しています。

このほか、従業員の意識向上を目的に、法令遵守に関する問題提起の仕組みを設け、リスクの予防に努めています。2019年度は、品質リーダー育成のための研修(品質プロ

フェッショナル研修)を実施しました。

教育・研修の受講者数 (単位：名、対象：IHIおよび国内関係会社)

項目	2018年度	2019年度
内部監査員教育	105	74
3年目社員向け 品質マネジメント・製品安全講座	352	314
製造部門の新任職長・班長向け 品質マネジメントにおける 問題解決・課題達成講座	101	316
品質および製品安全関連の養育 (3講座、合計6回)	472	354
品質プロフェッショナル研修	—	6

取組み

●お客さま満足度調査

IHIグループは、お客さまへのアンケートやヒヤリングなどにより、お客さま満足度を調査しています。事業の特性に合わせて調査項目を決めて実施しており、その結果を分析して関連する部門で共有し、お客さま満足度をさらに向上させるための改善活動につなげています。

●製品安全の確保

IHIグループは、製品のライフサイクルを考慮した安全確保の仕組みを適用しています。製品開発時にライフサイクルに基づくリスクアセスメントを実施し、リスクを可能な限り低減するよう設計上の対策を行ないます。その上で、残留するリスク情報をお客さまに提供します。

●製品・サービスに関する情報開示

IHIグループは、広く社会の皆さまに身近に感じていただけるよう、テレビCM・新聞広告・ウェブサイトなどを通し製品・サービスに関する情報を発信しています。この施策にあたり事実に基づいた正確な情報発信を行なうため、社内関連部署と連携し、著作権法や商標法などの関連法規・関連業界規定にのっとった対応を行なっています。また定期的な効果測定を実施し、施策を改善しています。

法令違反件数

(単位：件、対象：IHIおよび連結子会社)

項目	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度
広告宣伝活動に関する法令	0	0	0	0

●新興国市場での取組み

●新興国市場に適合するための製品の提供

IHIグループは、中国で深刻な問題になっている河川・湖沼などの水質汚染を解決する水処理技術の開発を1999年から清華大学の環境工程設計研究院と連携して行なってきました。現在は、この環境技術の実用化を目的に設立された清華大学の清華蘇州環境創新研究院も加わり、2020年代初頭の事業化を目指しています。

また2018年、マレーシアにおいてパームヤシ空果房(EFB: Empty Fruit Bunch)由来の固体バイオマス燃料EFBペレットの製造・販売・輸出事業を行なうIHI SOLID BIOMASS MALAYSIA SDN.BHD.を設立しました。設立から2年が経過した現在、固体バイオマス燃料の安定供給だけでなくパーム油製造過程における廃棄物の活用と環境負荷低減に取り組んでいます。