

お客さまとの関係強化

品質・製品安全

考え方・方針

IHIグループは、安全性に十分配慮して、「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。

IHIグループ品質宣言

IHIグループは、安全と同様に品質を最優先することを「IHIグループ品質宣言」に示しました。これは、ものづくりの基本的な考え方と、私たちの「品質」に対する行動や意識を改めて明確にしたものです。

●IHIグループ品質宣言

IHIグループは

1. 品質第一を徹底します
2. 三現主義とコミュニケーションで、日々改善に取り組めます
3. 課題に耳を傾け、速やかに対応し、正しい情報を提供します
4. ルールを守り、正しい作業で品質を保証します
5. 一人ひとりが努力して、お客さまに安心をお届けします

体制

品質保証体制

IHIグループは、全社委員会組織としてIHIグループ品質委員会を設置しています。委員会は、品質に関わる重要な方針が具体的な取り組みとして展開されていることを確認します。委員会では、グループ品質保証全般担当役員を委員長として、事業領域長・事業領域品質担当幹部・本社部門幹部を委員として構成されています。また、展開結果や年度内に発生した品質事案等を踏まえ、次年度の品質方針についても審議しています。

●品質向上推進体制図



●IHIグループ品質委員会

委員長	グループ品質保証全般担当役員
事務局	ものづくりシステム戦略本部
委員	事業領域長、事業領域品質担当幹部、本社部門幹部
2022年度の開催回数	2回

お客さまとの関係強化

教育・浸透

従業員への教育・研修

IHIグループは、従業員の意識向上を目的に、製品・サービスの品質や安全の重要性について、受講者のキャリアや職種に応じた教育・研修を実施しています。

新規入社者向けには、「IHIグループ品質宣言」について、その内容を理解する研修を行っています。中堅社員向け研修では、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、社内規定や重要な法令について、e-ラーニングによる啓発を年1回行うほか、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。

●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	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
IHIグループ品質宣言	—	519	288	262
内部監査員養成講座	74	31	29	44
品質マネジメントの基礎 製品安全リスクアセスメントの 進め方	314	211	81	50
製造部門向け 品質マネジメントにおける 問題解決・課題達成講座	316	136	123	117
品質プロフェッショナル研修	6	7	6	6
品質保証部門基幹職研修	—	—	182	40

実績

●法令違反件数 (単位：件、対象：IHIおよび連結子会社)

項目	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度
広告宣伝活動に関する法令	0	0	0	0

取り組み

品質保証活動

IHIグループは2022年度、従業員の「IHIグループ品質宣言」に対する理解と定着の促進をねらい、品質宣言の意図することを図で説明し、それに対して共感できる意見とそうでない意見を集約する活動を展開しました。

また、品質保証のディフェンスラインを強化する目的で、品質保証部門基幹職研修や、コーポレートと事業領域との品証週次連絡会を1年間継続し、意思疎通を推進しました。

製品安全の確保

IHIグループは、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、事業活動を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て製品・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。

顧客満足度調査

IHIグループは、お客さまへのアンケートやヒアリングなどにより、お客さま満足度を調査しています。調査項目は事業の特性に合わせて決めています。その結果を分析し関連部門で共有して、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。