

# 品質・お客様価値

## ミッション：お客様価値・感動を創造する

「最高の品質で社会に貢献」するという創業者の信念を引き継ぎ、私たちは、全ての事業体やステークホルダーと一緒に、積極的にお客様の品質課題を明らかにし、改善していきます。

50年前、ブリヂストンは卓越した品質管理を実施している企業に与えられる「デミング賞」を受賞しました。ブリヂストングループの本当の意味での品質活動はこれを機に始まりました。それ以来、社会もブリヂストングループも大きく変化してきましたが、継続的改善への情熱は揺らぐことはありません。2015年には「品質宣言」を策定し、20言語に翻訳した上でグループ内のすべての職場に掲示し、品質意識を醸成し続けています。

現在、ブリヂストングループにとって品質は、単なる一部門の機能でも、製品の品質だけでもなく、事業そのものの根幹となっています。「品質宣言展開TF（タスクフォース）」による品質管理問題解決手法を取り入れた「継続的改善のグローバルTQM<sup>29</sup>文化」浸透活動もこの考え方に基づき行われています。この活動はブリヂストングループアワード2019の表彰案件に選ばれています。

ブリヂストングループでは、2010年以降、「ブリヂストングループ・グローバルTQM大会」を毎年開催し、グループ全体で品質意識の浸透と、ベストプラクティスの共有を通じてTQM活動のレベル向上を図ってきました。2018年の大会には世界中から325人を超える従業員が参加し、100を超える優れた取り組みから選ばれた16の改善事例の発表が行われました。

ブリヂストングループでは、引き続きグループ全体で品質文化を強化していきます。

詳しくは、[Webサイトをご覧ください。](#)



<sup>29</sup>TQMはTotal Quality Managementの略。

# 私たちの想い



石橋 秀一

株式会社ブリヂストン  
代表執行役副会長

GBS（グローバルビジネスサポート）  
分掌 兼 技術・品質経営分掌

ブリヂストンは 50 年前に経営の近代化を進めるにあたり、「最高の品質で社会に貢献」を社是として制定しました。「品質」という言葉は、「良い品質は、良い体質の会社からのみ生まれる」という考え方に基づいています。つまり「品質」には、製品の品質だけでなく、サービスの品質や業務品質も含まれています。これは安全を支えるものであると同時に信頼と誇りにもつながっており、「Our Way to Serve」の基盤領域にも適用される考え方です。この考え方をもとに、バリューチェーンを構成するブリヂストングループの全員がチーム一体となって、顧客価値・社会価値の創造を進めていきます。