

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」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

品質はお客様の安全と満足度向上のために不可欠なものです。ブリヂストングループは、お客様のご期待に沿う商品やサービス、ソリューションを提供するための全ての従業員の指針として、「品質宣言」を定めています。これは創業者 石橋正二郎の精神にもとづいた継続的改善等のブリヂストンのDNAを次の世代へ伝承するため、私たちの目指すべき方向とぶれない軸を示すものです。また、「品質宣言」は、製造だけでなく全てのバリューチェーンの業務品質と、そのアウトプットとしてお客様にお届けする全ての商品・サービスの品質を対象としています。当社グループは、2017年にグローバル品質経営コミッティ(GQMC)を設置し、グローバルでの「品質宣言」に関するガバナンスと各SBUでの取り組みを強化しています。

また、当社グループ全体を対象とした「ブリヂストン グループ・グローバルTQM大会」を毎年開催しています。各地域・各SBUから選出された革新的かつ優れた改善事例をグループ全体で共有することにより、品質意識の浸透と、品質活動のレベルアップを図ることを目的として開催しており、2019年の大会には、世界各国から約270人の従業員が参加し、4500件もの事例の中から各事業所で選ばれた16件の改善事例が発表されました。今後は、TQM大会を活用した全員参加でのTQMを強化するとともに、タイムリーに改善事例を参照できる仕組みなど、多様な働き方において、効率よく、一人ひとりの改善・イノベーションを後押しする仕組みを構築し、ステークホルダーの皆様との共創による価値創造に貢献していきます。

ソリューションビジネスにおける品質活動

2050年にもサステナブルなソリューションカンパニーとして社会価値・顧客価値を持続的に提供する会社であり続け、社会・お客様・パートナーの皆様と新たな価値を共創していくために、中長期事業戦略においてグローバル品質活動を継続強化していきます。2017年、オーストラリアのピルバラ鉱山ソリューションセンターにおけるソリューションサービスネットワークの構築によりソリューションビジネスにおける品質活動が始まり、そして2019年のウェブフリーソリューション社買収により、新たな事業領域での品質活動の強化に不可欠なグローバル品質管理フレームワークが確立されました。社会・お客様へ迅速に価値を提供することと同様に、品質活動を通じて価値を蓄積していくことでBridgestone T&DPaaSに基づくサステナブルなソリューションビジネスの成功につながると考えています。

ビッグデータを活用した新しい品質保証体制

タイヤ品質保証体制として、既存の品質保証体制に加えて、ビッグデータを活用した予測技術の構築を進めています。この技術により、製品及びソリューションの性能を予測することができ、生産工程の上流においてばらつきを低減することで生産性を高め、製品及びサービスのパフォーマンスの向上につながります。

また、今後はお客様からのフィードバックや使用時のデータなどと融合させることにより、より高いレベルで社会価値と顧客価値を創造していきます。

