

海外トピックス

2002 J.D.P Supplier Quality Awardsを受賞

2002 J.D.P Supplier Quality Award Received

FUJITSU TEN TECHNICAL CENTER USA, Inc.

Manager 中嶋利博 Toshihiro Nakajima

北米における数々の製品のお客様満足度を、独自の調査網とインタビューで調査し、各社の製品開発の指針となっている、アメリカJ.D. Power Associates (以下JDP社)の2002年度Car Audio SingleCD / CS一体機 (3in1) 部門において、Supplier Quality Awardsを受賞しました。



今回の受賞は1999年に受賞したカセット一体機部門とは異なり、現在の北米での主流製品である3in1一体機での受賞であり、非常に価値の高いものであると思います。

TOYOTA純正品での受賞と言うことで、TOYOTAグループとしての富士通テンの品質への取組みを大いにアピールできるものとなりました。



この賞を取った背景には、過去十何年の地道な活動があることは言うまでもありません。JDP成績が目目され、当社が改善活動を本格化した頃、当時のFTCA(FUJITSU TEN CORP. OF AMERICA)ではまだ十分な体制が整備されていたわけではありませんでした。

10年前北米市場品質のまとめを担っていたLAO(Los Angeles Operation)で現地解析を担当する技術者を雇い、手探りで活動でスタートしました。

市場品質調査、データ分析を続ける中で、不具合の現象が明確に表されておらず、評価が曖昧な部分が多い等の改善点が見つかり、現地解析技術者がJDP社と直接交渉を実施し、当時4項目しかなかったオーディオチェック項目についてユーザへの追跡インタビューの結果を元に、オーディオ4項目から13項目への見直しをJDP社に働きかけ、改善させたと言う経緯もあります。

このように当社からJDP社への影響は大きく、他のオーディオサプライヤーが実施できていなかった活動を先駆けて実施した先駆者としての地道な活動が今日の受賞につながっています。

北米現地でのJDP品質改善活動は、最初、音質成績、受信成績の向上活動が主として実施され数多くの上位成績の競合車両調査が行われました。特に受信改善では、クレームでもノイズ問題のNTFが多かったことから、その改善活動が中心となりました。温度に関する受信性能劣化の影響、マルチパスノイズの影響があることが判明し、新型チューナの導入と同時に温度補正機能の精度向

上などの改善を重ね、5年以上の歳月を費やして、品質の安定を勝ち得たのです。

音質改善では、受信性能と密接に関係していることが追跡調査で判明し、受信改善の活動により音質成績も向上する結果となりました。しかし、音質そのものへの苦情やスピーカの影響等受信だけではない多くの状況を分析し、データベース化することで、設計へのフィードバックを続けました。

これらの活動では色々なトラブルもつき物で、受信測定の為色々な機材を積み込んだ車両を住宅街に持ち込み測定、評価を実施していると、不信なものが住宅の周りで怪しげなことをやっていると通報され、警察に注意を受けてしまったこともあるなど、数多くの関係者の苦勞がありました。

受信成績、音質成績で、ある程度の向上が見られた頃、北米ではCDの普及によりCDデッキの装着率が急増、数々のデッキ搭載製品の立上げと北米特有のCDデッキの品質の悪さがあいまって、JDP成績の悪化が顕在化し、その改善のために多くの改善活動が実施されました。特にCDスキップの改善には近郊の道路という道路、LAO(Los Angeles Operation)、MIO(Michigan Operation)だけでなく全米の当社の各拠点へ調査品を送り込み、徹底的なメカニズムの解析が行われました。

技術部門では評価品を何パターンも用意し、連日連夜の実走テストを繰り返し、総務部門からは「車をつぶすなよ」と言われるぐらいのデータ収集と解析を実施しました。

これらのデータを設計部門にフィードバックすることで効果的な対策を実施することが出来、結果、CDデッキの品質を安定させる事が出来ました。もちろん、受信、音質、デッキ以外にも、操作性など各分野の品質に対する、日々のたゆまない努力があったことは言うに及びません。

本社、現地の一体となった連携活動が実を結び、関係した全ての人々が大きな感動と自信を持った受賞となりました。