

品質と信頼性の追求

取り組む理由

我々は、あらゆる電子機器に搭載される半導体の基幹材料であるシリコンウェーハを製造する企業として、製品の信頼性と安全性の確保、および適用される法令・規制への適合は、果たすべき社会的責任の最優先事項であると考えています。

そのためSUMCOグループでは、品質マネジメントを適切かつ効果的に実施することで、お客様の品質要求事項を満足する製品を安定的に供給し、顧客満足度のさらなる向上を達成することができるよう、努力しています。

SUMCO 品質方針

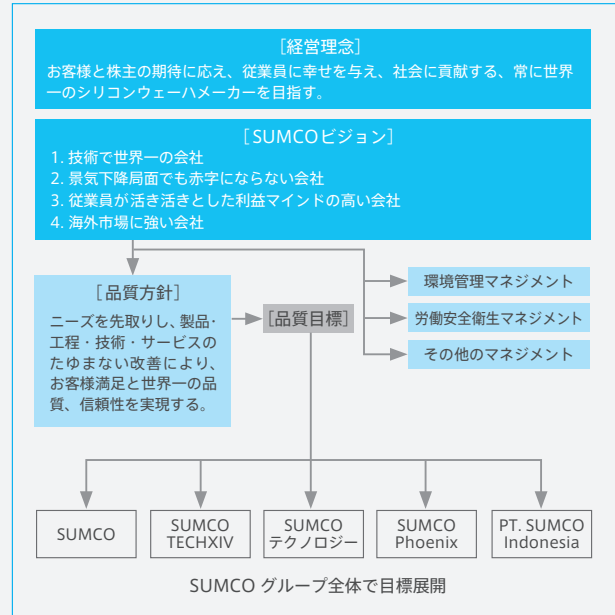
ニーズを先取りし、製品・工程・技術・サービスのたゆまない改善により、お客様満足と世界一の品質、信頼性を実現する。

品質管理体制

SUMCOグループは、国内外の関係会社も含め、設計・開発の段階から製造・出荷に至るまで、すべての拠地でIATF16949やISO9001に基づく品質マネジメントシステムを構築して認証

を取得するとともに、社内品質監査の仕組みを構築し、製品の信頼性をより向上すべく、常に努力を行っています。

SUMCO グループ経営理念および品質方針・目標展開体系



品質教育

製品の信頼性と安全性を向上させるには、責任者のみならず作業員においても監督者としての意識を持ち、スキルを向上させることが必要です。

このため当社では、職種と階層別に必要な品質教育のプログラムを定め、それぞれの教育プログラムのインストラクターを製造工場に配置し、必要な人材に対して必要な時に教育を実施できる体制を整えています。

なおSUMCOグループでは、2018年に240回以上の社内セミナーを開催し、社員の品質管理に対する知識・意識の向上に努めました。



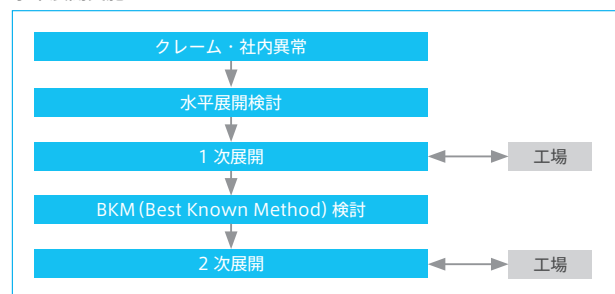
社内セミナーによる品質教育

品質問題への対応

万一、クレームや社内異常等の品質問題が発生した際には、お客様への影響を最小限とするため、発生元の製造工場が主体となって、異常の処理、原因究明、再発防止対策等を実施しています。

SUMCOグループでは、クレームや社内異常が発生した場合は、必要に応じて速やかにグループ内で水平展開を行っています。また問題に対してBKM (Best Known Method)がある場合にはそれも水平展開することで、グループ内での同種問題の再発防止を図ります。

水平展開実施フロー



顧客満足度向上への取組み

— 顧客満足度調査の実施 —

当社では、常にファーストコールのかかる会社であるため、お客様からいただいた当社の評価に関する情報をその都度関係部門に伝達して、改善活動につなげるとともに、定期的にこれらの情報をQCDS:品質(Quality)、価格(Cost)、納期(Delivery)、サービス(Service)の項目別に分析しています。分析結果は、経営および関係部門で共有し、各部門の改善計画へと展開して、顧客満足度の向上を図っています。

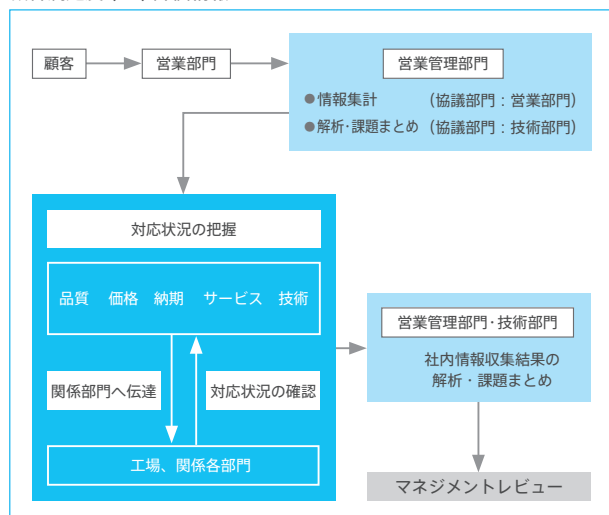
— お客様とのコミュニケーション —

顧客満足度の更なる向上を図るべく、当社は、お客様との双方向のコミュニケーションを通じて製品やサービスの品質向上を進めています。お客様とのコミュニケーション活動の一環として、お客様のご要望を早期かつ的確に把握し、技術開発を迅速に進め、ご要望に即した製品を確実に供給するために、技術交流会を国内外で積極的に実施しています。

技術交流会では、当社独自の技術に基づいた提案を行うとともに、当社製品のパフォーマンスの確認とフォローアップを行っています。当社はこの技術交流会を、当社の評価と信頼を確保する機会と位置付けており、技術交流会で得られるお客様の声やニーズを、当社製品の恒常的な品質改善活動に活かすとともに、お客様の高精度化要求や製品の差別化に対応した技術開発ロードマップの策定など事業計画に反映させることで、お客様における高いプレゼンスの維持・獲得を目指しています。

なお、お客様とのコミュニケーション活動に際しては、最適な情報を提供できるよう心がけています。

顧客満足度 (CS) 評価情報のフロー



安全な製品の提供

— 製品に含まれる化学物質の管理 —

当社では、法律で規制される物質およびお客様より要求される使用禁止・削減物質等の化学物質について、社内規定や標準類を定めて運用管理を行っています。

— 安全データシート(SDS)の提供 —

当社製品の化学物質の危険有害性に関する情報の伝達や安全な取扱いのために、JISZ7253に基づいた安全データシート(SDS)を提供しています。

Voice 02

品質保証部
担当部長 田中 俊郎



Q1.SUMCOの品質について、最も重要視している点は何ですか？

製品の要求仕様を満たしているのは当然ですが、SUMCO製品の使用に際し、期待される機能を十分に満たすことが重要です。規格を満たしていても通常レベルから逸脱するものは異常品として扱い、客先でのパフォーマンスを考慮した品質の安定を目指します。

近年、リスク評価の重要性が注目されています。SUMCOにおいても、FMEA(故障モード影響解析)の更なる活用を目指し、セミナーや有効利用推進活動報告会の開催など積極的に活動しています。十分なリスク評価による品質リスク対応により不具合発生防止 (Zero Excursion Zero Defect) を目指しています。

Q2.海外を含めたグループ全体で品質管理を推進するうえで、その難しさ・やりがいについて聞かせてください。

海外では言葉など文化を形成する背景が異なり、同じ表現でもイメージが違うため、物事を進めるうえで問題となることがあります。国内でも、品種・プロセスの違いから、同じ言葉を使ってもイメージが微妙に異なります。その違いを理解し、乗り越え、共同して目的を達成した時お互いに健闘を称えあうことができればと活動しています。

品質改善活動実績は、インドネシアでのIATF16949取得サポート、SUMCO方式変更管理手順の導入などがあります。SUMCOグループ全体の品質保証体制発展のために海外部署の協力を得ながら活動しています。