



品質マネジメントシステムの導入は、
コストの削減と顧客満足のさらなる実現につながっています。



「航空宇宙産業では、品質と信頼性は重要な付加価値になります。製品やサービスに欠陥やミスがある場合、深刻な結果をもたらすことがあります。したがって、強固な枠組みを適所に設けることは、リスクを減らし、お客様に良い製品やサービスを提供するために必要不可欠だと考えています。」

Adrian Gauden 氏
品質管理責任者

お客様のニーズ

- 製品品質と有効性を継続的に改善
- 作業効率の向上
- グローバルでの複数拠点製造を実現

お客様のメリット

- 製品品質の改善、返品率の減少
- 認証取得による
世界の新規市場への参入
- 品質と製造の継続的な改善

お客様のご紹介

Field International 社は航空機の保守、製造治具、地上支援装置、防衛産業向けの装置、注文に応じた精密加工の設計や製造を行っている世界的な企業の1つです。Field International 社はエアバス社とボーイング社の航空機治具ライセンスを有するイギリスで唯一の企業です。1995年に創立し、家族経営で進め、これまでの航空宇宙産業の成長と足並みをそろえる形で、過去数年間に渡って急速に成長してきました。また、Field International 社は別の製造会社からもライセンスを取得しています。それは広範囲に渡る治具と保守装置を提供できることに加え、より良いサービスを顧客へ提供できることを示しています。

お客様のニーズ

Field International 社の目的は、真のグローバル展開を実現することにあります。航空会社や保守会社が必要とするすべての保守装置を提供する唯一のサプライヤーとなることです。しかしながら、この産業はかつてない勢いで複雑性を増しており、その中においても、品質を均一化することが重要になっています。

この目標を達成するため、Field International 社は ISO 9001 と AS 9100 (JIS Q 9100) に基づいたマネジメントシステムの導入を決定しました。このマネジメントシステムはよく体系化されたマネジメントシステムであり、信頼できるアプローチを積極的に入れ込んだマネジメントシステムである点が導入理由です。また、随所に組み入れられている強固なマネジメントシステムの枠組みは、強化された監視及び計測活動を通じて、当社が目標を達成し継続的改善を実現することを可能としており、改善箇所の明確化とそのパフォーマンスをより詳細に把握することができます。

お客様のメリット

「AS 9100 (JIS Q 9100) を導入して以来、多くのビジネス的メリットを感じています。」と、Adrian Gauden 氏 (品質管理責任者)。

「私たちは効率と生産性を改善することでコスト削減を行ってきました。不備がある箇所は改善ができる箇所として捉えています。これにより、ムダや不良が検出された作業を徐々に減らすことができ、顧客からの苦情を減らすことにつながりました。」

「顧客とのより良いコミュニケーションは会社の成長と持続可能性において重要です。イギリスとシンガポールの販売チームや指定代理店は世界中の既存顧客及び潜在的なお客様に対して直接お会いしてお話しを伺うようにしています。頂いたフィードバックは該当する製品やサービスに展開され、全てのサービス提供が継続的に改善されるようにしています。」

「BSI をパートナーとしてから、新しいいくつかの改善されたプロセスを作業の中に導入することができています」と Adrian Gauden 氏。「BSI の審査員はとても建設的な審査を提供してくれました。マネジメントシステムは障害になるものではなく、顧客要求や法令規制要求を満たすためのツールであることを従業員に示すことができた点は良い効果を生んでいると考えています。」

「手順とプロセスを明確にしていく仕事に、社員はとてもやりがいをもっています。当初は、その必要性を十分に理解していなかった者もいました。社内の掲示板でパフォーマンス値と監視データを確認することができますが、そこには多くの質問が寄せられており、質問に対して詳細な説明が求められています。社員がマネジメントシステムに積極的に参画することで、会社の目標も達成することができます。マネジメントシステムを導入していくには時間と努力を要しますが、現在、ほとんどの社員がマネジメントシステムという体系的な枠組みがない限り、会社は効率的に機能しないだろうと認識しています。」

なぜ BSI なのでしょう？

「移転審査について BSI に相談した際、BSI は先を見通した対応をしてくれました。この時、BSI が提供するサービスは信頼できると思えました。」と Adrian Gauden 氏。「長期的な3年間の審査計画は当社の3年間の改善計画でもありました。それは当社の弱みに焦点を当て審査をするというよりは、さらに継続的に改善していくための審査でしたので、新しい息吹を吹き込むようなものでした。」

Field International 社の認証範囲は航空機の治具、固定器具、特殊治具、地上支援装置の設計及び製造を含んでいます。また、多軸 CNC 加工及び CMM 検査、航空宇宙産業におけるコンポーネントの加工も含まれています。現在、「塗装とそのサービス」を再認証審査の時に認証範囲に含めることを計画しています。

次のステップ

航空宇宙産業における品質マネジメントシステムはムダなコストを抑えることができ、経営的な成功につながる要素も特定することができます。また AS 9100 (JIS Q 9100) は業務を標準化することができ、市場から信頼された評価を得ることができます。

BSI はお客様のビジネスの中に卓越した習慣を作り出すお手伝いをしています。詳しくは、www.bsigroup.com/ja-JP/ をご確認ください。

bsi.

BSI グループジャパン株式会社

T: +81 (0)3 6890 1172

www.bsigroup.com/ja-JP/

