

# 品質へのこだわり

基本と正道に則り、お客様の視点で、自ら考え、行動し、各プロセスにおける継続的な改善活動に取り組んでいます。

## HiKQイノベーション活動

当社グループでは、新たな改革運動として「HiKQイノベーション」活動を2009年8月から開始しました。お客様に満足いただける信頼のブランドを創造すべく、従来からの取り組みである品質向上運動や業務プロセス改革の活動範囲をさらに広げ、あらゆる業務の改革を推進中です。社内外のコミュニケーションの活性化とお客様の満足を第一として業務を遂行する企業文化を育てていきます。

活動の骨子は、それぞれの業務をお客様視点で見直すトップダウンの「業務プロセス改革」(表1参照)、ボトムアップの提案型業務改善活動を推進する「ステップアップ活動」、社内コミュニケーション活性化のための「HiKQネット」など、社員が生き生きと業務に取り組めるさまざまな施策を展開しています。

2010年7月にはHiKQ推進本部を設置して、より一層の活動の加速と充実を図っています。従業員一人ひとりが「お客様に満足される真の価値とは何か」を考えながら、業務プロセス改革を推進していきます。

■[表1]業務プロセス改革の主要テーマ

| 活動テーマ       | 内容詳細   |
|-------------|--|
| ① 営業力強化     | ・マーケットイン指向の営業活動<br>・営業マンのお客様指向マインド醸成         |
| ② JOBフロー清流  | ・営業～工場への迅速な情報伝達<br>・上流での品質作り込み、基本設計確立        |
| ③ 設計品質向上    | ・リスクマネジメント<br>・不具合未然防止の設計手法確立                |
| ④ 設計プロセス改革  | ・回路シミュレーション等の事前検証型設計<br>・設計ノウハウ活用施策とIT化による実現 |
| ⑤ モノづくり体質強化 | ・モノづくり技術の開発による生産効率向上<br>・高付加価値なモノづくり体質強化     |
| ⑥ 保守ビジネス拡大  | ・重要顧客の保守契約化<br>・既設システムのリニューアル、周辺機器・機能アドオン    |
| ⑦ ES向上      | ・ステップアップ活動の活性化<br>・HiKQネット活用の活性化             |
| ⑧ IT化推進     | ・ITインフラの使い勝手向上                               |

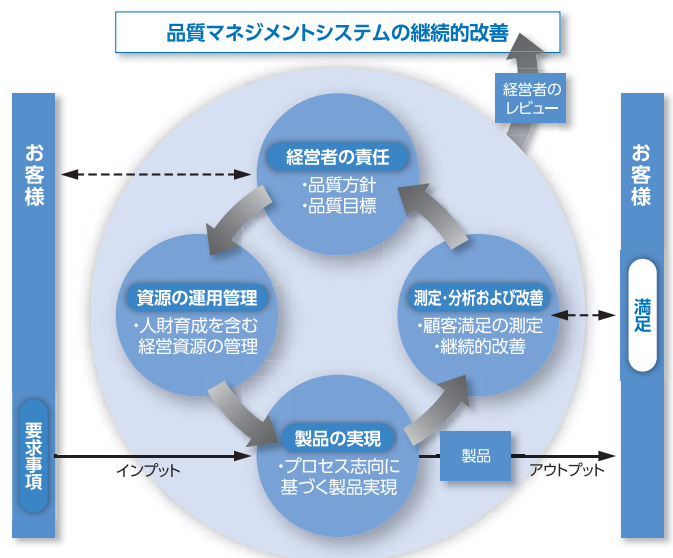
## 品質向上への取り組み

全生産拠点においてISO9001(品質マネジメントシステム)認証を取得し、プロセスアプローチにおけるPDCAサイクルによって品質マネジメントシステムの継続的な改善を図っています。さらに営業部門をこれに組み込むことや製品分野に特化したJISQ9100認証やTL9000認証の取得など、さまざまなお客様のご要求に適合した品質の製品・サービスの提供に取り組んでいます。

## 品質問題への取り組み

お客様の立場から考え、行動する考えに基づく一連の反省、再発防止活動を「落穂拾い」と呼び、技術的な直接的原因と、そのもとなつた動機的原因を洗い出し、再発防止に取り組むとともに、類似製品なども検証し、同様の事故の未然防止に努めています。

■品質向上への取り組みの流れ



### 製品・サービスについてのインターネットお問い合わせ窓口

(株)日立国際電気 ホームページ  
<http://www.hitachi-kokusai.co.jp/contact/>

または

#### ●サービス会社

- ① (株)日立国際電気サービス ホームページ  
<http://www.hitachi-kokusai.co.jp/hs/>
- ② (株)国際電気セミコンダクターサービス ホームページ  
<http://www.hitachi-kokusai.co.jp/kss/>

\*なお、品質問題・修理の場合など、通常は担当営業または担当サービス部門が直接受け付けています。



HiKQイノベーション活動に取り組む、当社グループ若手社員の姿勢をポスターに表し、一人ひとりの意識付けを行っています。

## 安全な製品・サービスの提供

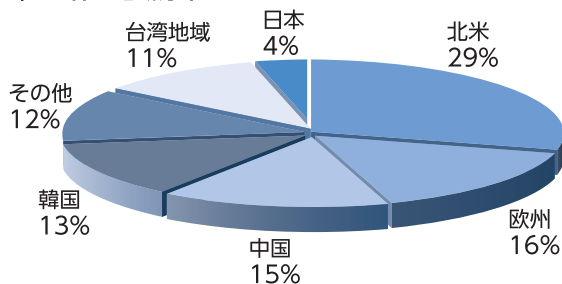
お客様に安全で品質の高い製品・サービスを提供するため、製造物責任法(PL法)など国内外の法律、安全規格に加え、さらなる安全確保のための社内規準を守り、品質レベルの向上を図っています。また、「製品安全推進会議」を開催し、情報共有と社内外の失敗事例に基づく不具合防止の検討を行っています。

## VLSIリサーチ社(第三者機関)CS調査で13年連続入賞

米国の市場調査会社VLSIリサーチ社(米国カリフォルニア州)が毎年行っている半導体製造装置に関する顧客満足度(CS※1)調査において、「10 BEST」に選出されました。当社は今回で13年連続「10 BEST」に選出され、また前年の第4位から第2位に順位を上げることができました。本調査は、第三者が、お客様へ装置の使い勝手、品質、性能とサービスサポート(部品供給、改善提案、アフターサービス)などを総合的に評価したもので、当社は常に高い評価をいただいています。

今後もお客様により満足していただけるよう、当社では製品の性能、品質向上、またサービスをより充実させていきます。常に高い目標を掲げチャレンジを続け、最適なソリューションを提供する企業として歩んでいきます。 ※1 CS: CUSTOMER SATISFACTION

### ■VLSIリサーチ社が実施した2010年アンケートに対する回答1,290件の地域分布



## Voice

私たちはVLSIリサーチ社CS調査の結果をVOC※2の一つと捉え、より高いお客様満足の実現に向けた品質向上活動への展開を行っています。このCS調査は全世界のお客様を対象にしたもので、当社の製品を使っている多くのお客様からの忌憚らないご意見をお伺いするまたとないチャンスです。この調査の結果をもとに、高性能・高品質であるとともに今以上に安全で使いやすい製品を提供できるようこれからも努力していきます。



富山工場  
品質保証部

松田 康弘 本郷 章彦 横井 由雄

※2 VOC: VOICE OF THE CUSTOMER

### ■前工程プロセス装置売上げ上位15社中の総合評価ベストテン

| Rank | Company                           | Overall Rating |
|------|-----------------------------------|----------------|
| 1    | Varian Semiconductor Equipment US | 8.24           |
| 2    | Hitachi Kokusai Electric Japan    | 7.86           |
| 3    | Novellus Systems US               | 7.80           |
| 4    | Dainippon Screen Mfg Japan        | 7.60           |
| 5    | ASML Europe                       | 7.49           |
| 6    | Tokyo Electron Japan              | 7.46           |
| 7    | Lam Research US                   | 7.11           |
| 8    | Nikon Japan                       | 6.85           |
| 9    | ASM Internaional Europe           | 6.81           |
| 10   | Canon Japan                       | 6.61           |

(2010年VLSIリサーチ社調査結果)

## お客様の評価を得る取り組みと成果

当社はおお客様の設備として、当社製品を長く、有効に活用いただくためのさまざまな改善活動を継続的に実施しています。

一方、お客様の側も、特に世界でトップクラスの半導体メーカーは、そのような取り組みを奨励するために、取引先を定期的に評価し、高い成果を挙げた会社を表彰しています。

当社は毎年高い評価を得ており、受賞の際はニュースリリースで公表するとともに、インターネットのCSR情報のページに、継続的に掲載することとしています。

これを励みに、また反省点を謙虚に受け止め、さらなる改善や環境負荷の低減に取り組んでいます。

### お客様からの受賞事例の公表ページ

<http://www.hitachi-kokusai.co.jp/csr/hikq/quality.html>

または



改善への取り組み(HiKQイノベーション活動)のウェブサイト

または、最近のニュースリリースをご参照ください。