

Mahindra & Mahindra Ltd.
Mahindra Powerol Business
TQM活動の特徴

大阪電気通信大学
情報通信工学部・情報工学科
教授 猪原正守

A. 顧客満足度No.1を指向したTQMの実践

1. CSIを重要な経営管理項目に位置づけたTQM活動

- トップのリーダーシップによる“CS No.1の実現”を目指した戦略策定
- “CS No.1の実現”に対する方針展開と推進
 - 品質, コスト, 納期, 特にサービスに対する高い顧客満足度の獲得
 - 競合他社品に対するサービスビジネスの獲得

A. TQM practice to achieve No. 1 customer satisfaction rate

1. TQM activity considering CSI as the key management item in business

- Strategy to aim CS No.1 formed by top management's leadership
- Policy deployment and promotion toward realization of “CS No.1”
 - Achieving high CS rate in quality, cost, delivery and service in particular
 - Gaining a service business for competitor's products

2. Lean Asset Modelによる効率的経営のTQM活動による実践

- パートナー企業への製造，販売，サービスの委託と品質保証体制の確立
- パートナー企業に対する深淵なTQM教育の推進
 - パートナー企業の自立的なTQM活動と人材育成の推進
 - サービス最前線における潜在顧客ニーズの発掘

2. Effective management by Lean Asset Model and its practice using TQM

- Consigning production, sales and services to partner companies and establishing a quality assurance system
- Thorough TQM education and promotion for partner companies
 - Self-sustained TQM activity and promotion of human resource development
 - Finding potential customer needs by frontline service providers

3. CFTによるスピーディな戦略課題解決

- Mahindra Green Belt(MGB), Mahindra Yellow Belt(MYB)などによるスピーディな課題解決活動
- パートナーを巻き込んだ課題解決活動によるQC人材育成
 - 徹底した標準化意識の高揚
 - QCDDにおける競争力の強化

3. Speedy resolution of strategic issues by CFT

- Speedy problem solving activities by Mahindra Green Belt(MGB) and Mahindra Yellow Belt(MYB)
- Developing human resources in QC through problem solving activities involving partners
 - Thoroughly raising awareness toward standardization
 - Reinforcing competitiveness by QCDD

B. 新規事業開拓と魅力的製品の開発

4. サービスビジネス, 小売りビジネス, ソリューションビジネスの拡大

- IT活用による顧客ニーズを全社・全関係者で共有する情報管理システムの開発
- IT活用による品質保証体制の充実
 - 潜在顧客ニーズの発掘と深耕
 - QFD~DFMEA~PFMEAに至る「故障モード」に基づく一貫した品質保証体制の確立とDRBFMによる不具合未然防止体制の確立

B. Development of new business and appealing products

4. Expanding service, retail and solution businesses

- Developing information management system to share the customer needs in the entire organization and with the related parties using IT
- Enriching quality assurance system using IT
 - Finding and further cultivating potential customer needs
 - Establishing consistent quality assurance system based on the steps of failure modes, QFD~DFMEA~PFMEA, and systematized failure preventive measures

5. 省エネ技術の組合せによる魅力ある新製品の開発

- 太陽光との組み合わせによるハイブリッド化技術開発
- エンジンのない自然エネルギーと蓄電池の組合せ技術開発
- 燃料電池の実用化技術開発
 - 売上高に占める新製品売上高の着実な向上
 - 高効率化技術による新製品の競争力強化

5. New product development incorporating energy-saving technology

- Development of hybridization technology using solar power
- Development of engineless technology using natural energy and storage battery
- Development of technology to practically apply fuel battery
 - Steady increase of new product sales in a total sales
 - Strengthened competitiveness of new products by high-efficiency technology

C. 人材育成を通じた 高い従業員満足度とパートナー満足度

6. スタッフの問題解決活動に対する教育支援

- CFT, MGB, MYBなどの推進に対するQC教育の徹底
- パートナー企業に対するマネジメント教育, QC教育の徹底
 - 問題解決活動を通じた経営参画意識と「自己実現」意識の高揚
 - パートナー企業における問題解決活動の活性化

C. High employee and partner satisfaction through human resource development

6. Educational support toward problem solving activity by employees

- Thorough QC education toward promotion of CFT, MGB and MYB
- Thorough management training and QC education to partner companies
 - Raising awareness toward participating in management and self realization through problem solving activity
 - Revitalization of problem solving activity at partner companies

7. 改善活動におけるプロセスの「質」へのこだわり

- 小集団活動成果発表会へのトップの臨席
- 現場第一線の小集団活動への感謝
- 活動成果とともに活動プロセスの「質」へのトップの強い関心
 - 成果発表会におけるプロセス重視
 - QCストーリーの日常業務への波及

トップのリーダーシップによるパートナー企業を巻き込んだ顧客第一の経営思想の徹底と継続的な人材育成教育の推進による組織能力としての“ひと”の育成

7. Emphasis on quality of process in improvement activity

- Participation of top management in small group activity presentations
- Appreciation to small group activities done by frontline employees
- Top management's keen interest in activity outcome and quality of activity process
 - Emphasis on process when results are presented
 - Implement QC Story in daily work

Thorough understanding of corporate philosophy, customer first, involving partner companies under top management leadership and developing human resources as organizational capability by continuously promoting education