

NISSAN



NISSAN GT 2012

Quality Leadership

2008年6月27日

日産自動車株式会社

常務執行役員 加藤 和正

TCSX (トータルカスタマーサティスファクション本部)

1

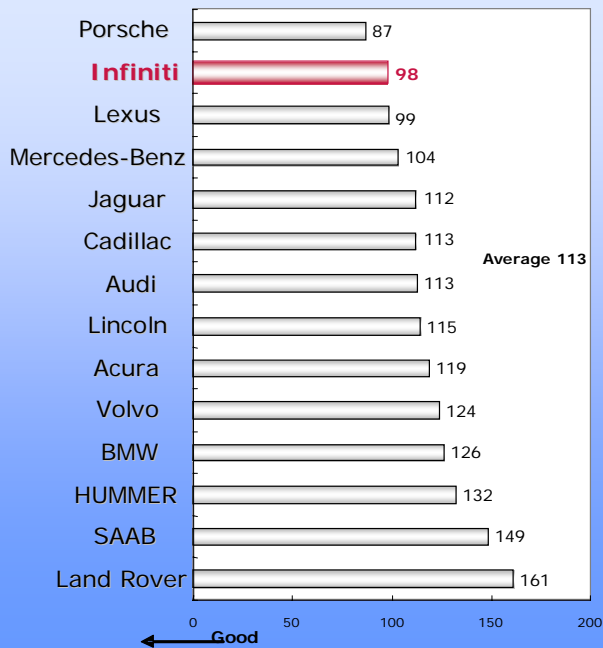
日産GT 2012における品質の位置づけ



2

最高水準の品質

J.D.Power IQS - USA Premium Channel



Premium Channel

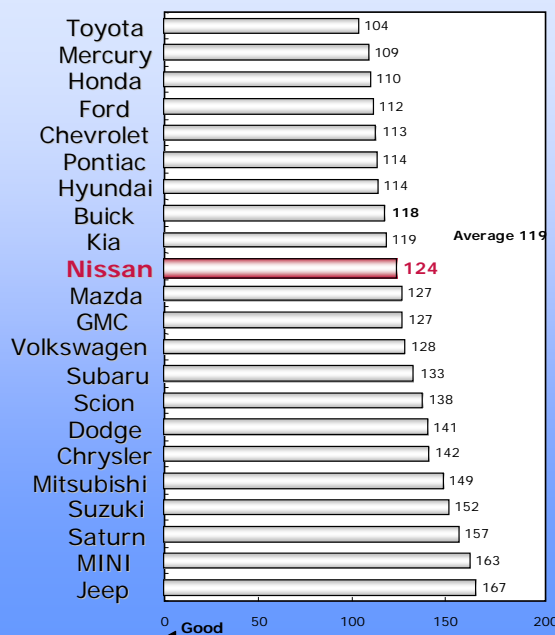
2008 : 2位 /14



2007 : 6位 /14

最高水準の品質

J.D.Power IQS - USA Non - Premium Channel



Non-Premium Channel

2008 : 10位 /22



2007 : 11位 /21

最高水準の品質

J.D.Power IQS - USA

■ セグメントトップ



Infiniti EX



Infiniti M-Series

■ セグメント2位



Infiniti G-Series



Infiniti QX56



Nissan Quest

最高水準の品質

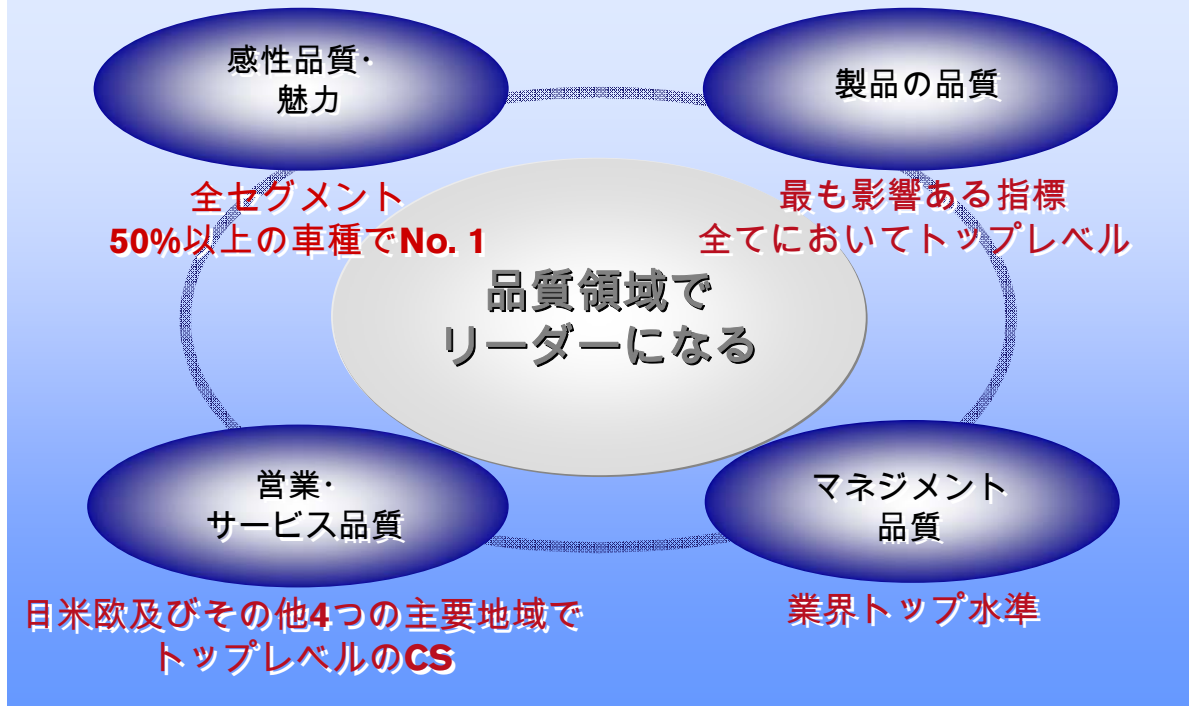
J.D.Power IQS - USA

■ 工場賞 : Asia Pacific Silver Award

栃木工場

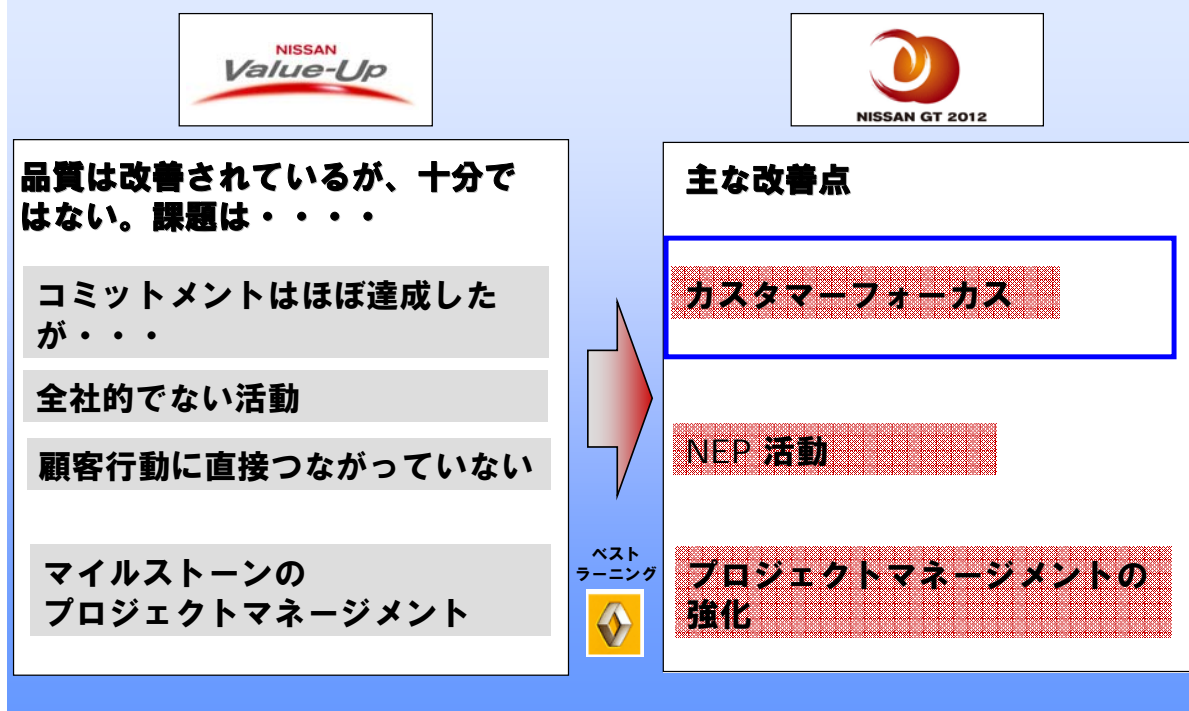


日産GT 2012



7

日産GT 2012 Qualityの主な変更点



8

最高水準の品質

最もお客様に影響力のある指標（MII）

お客様に近い外部指標で達成度をはかる

Great Britain:
"WHAT CAR?"

Germany:
"ADAC"

China:
JDP IQS

USA:
"Consumer Reports"

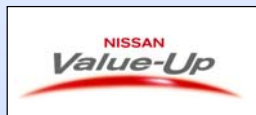
Italy:
"QUATTRORUOTE"

South Africa:
PSI

Brazil:
"QUATRO RODAS"

9

日産GT 2012 Qualityの主な変更点



品質は改善されているが、十分ではない。課題は・・・

コミットメントはほぼ達成したが・・・

全社的でない活動

顧客行動に直接つながっていない

マイルストーンの
プロジェクトマネジメント



主な改善点

カスタマーフォーカス

NEP 活動

プロジェクトマネジメントの
強化

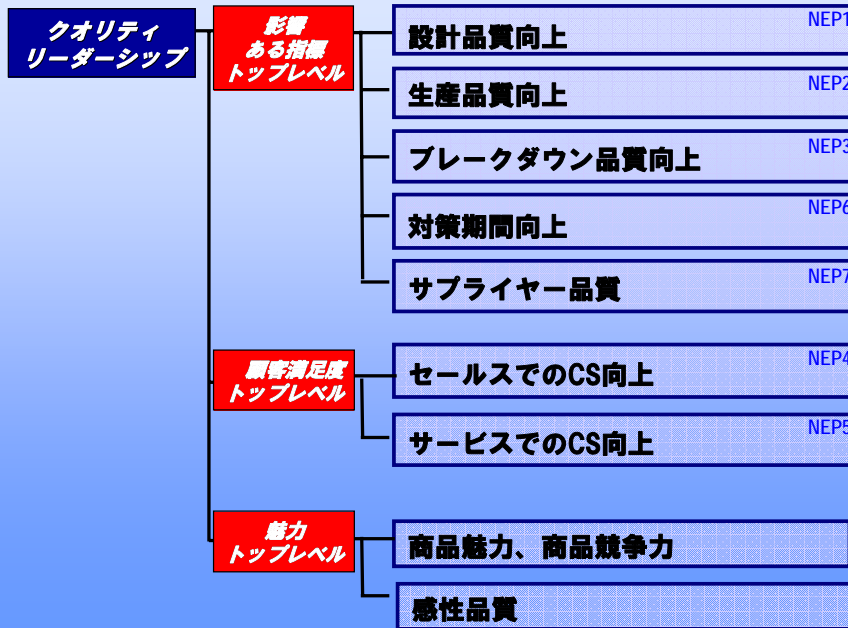
ベスト
ラーニング



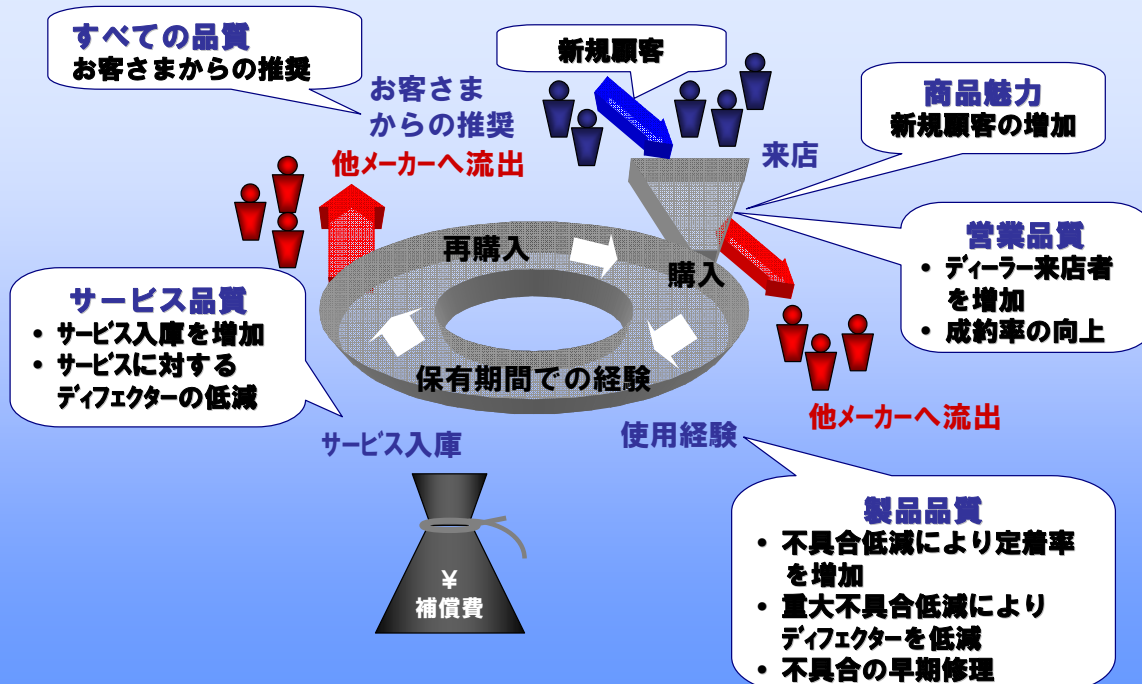
10

Nissan Excellence Program (NEP)

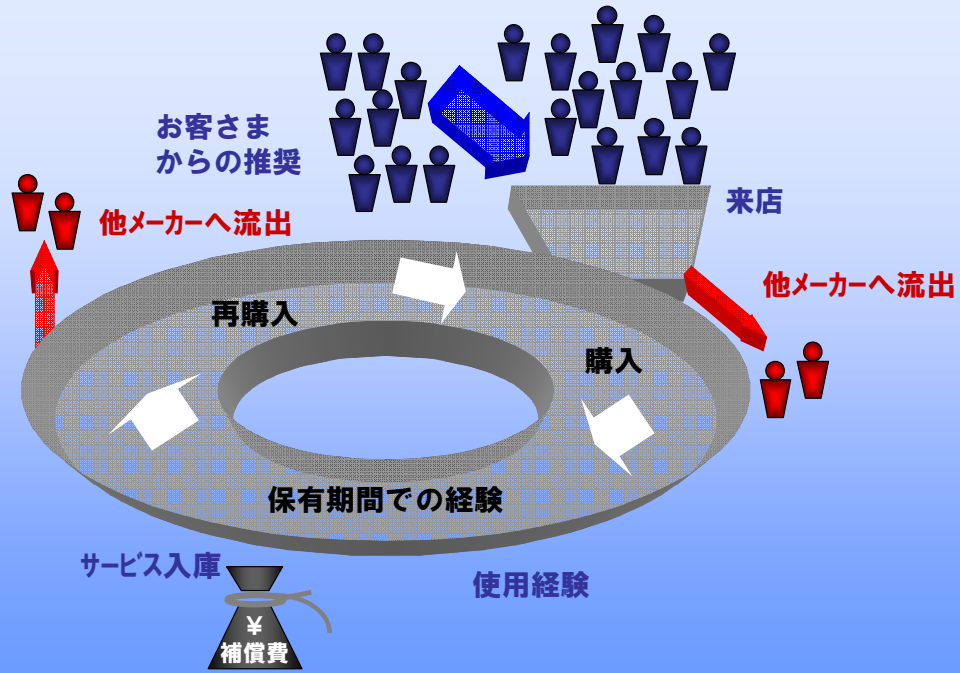
日産 エクセレンス プログラム



ロイヤルカスタマーサイクルの強化



ロイヤルカスタマーサイクルの強化



13

日産GT 2012 Qualityの主な変更点



品質は改善されているが、十分ではない。課題は・・・

コミットメントはほぼ達成したが・・・

全社的でない活動

顧客行動に直接つながっていない

マイルストーンのプロジェクトマネジメント

主な改善点

カスタマーフォーカス

NEP 活動

プロジェクトマネジメントの強化

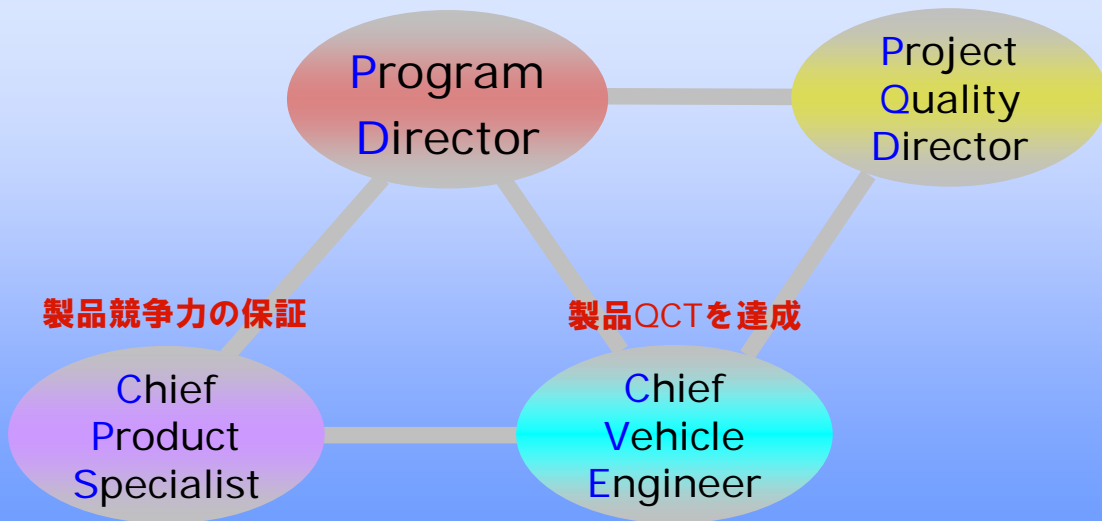


14

プロジェクト品質マネジメントの強化

ライフサイクルプロジェクト品質の保証

収益と商品プレゼンス達成



製品競争力の保証

製品QCTを達成

15

内部指標と目標

- 3 MIS 販売後3ヶ月ワランティークレーム発生率 ➡ 1/2
- PPM サプライヤー納入不良率 ➡ 1/2
- ブレークダウン率 ➡ 1/2
- 対策期間 ➡ 1/2
- SSI, CSI トップレベルリージョン数 ➡ X 2
- 魅力品質トップモデル数 ➡ X 2

対 07年度

16

内部指標と目標

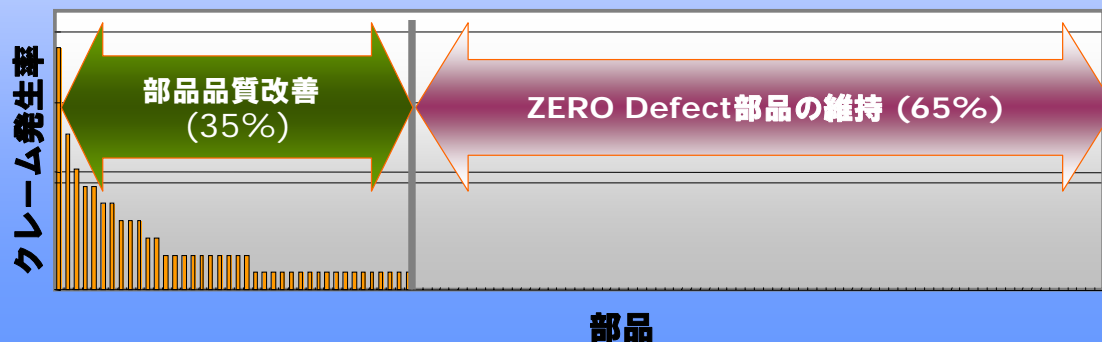
- 3 MIS 販売後3ヶ月ワランティークレーム発生率 ➡ 1/2
- PPM サプライヤー納入不良率 ➡ 1/2
- ブレークダウン率 ➡ 1/2
- 対策期間 ➡ 1/2
- SSI, CSI トップレベルリージョン数 ➡ X 2
- 魅力品質トップモデル数 ➡ X 2

対 07年度

ZERO Defectの実現

NEP1 設計品質

- ZERO Defect部品の維持
- 部品の品質改善
(技術課題の解決と改善技術の適用)

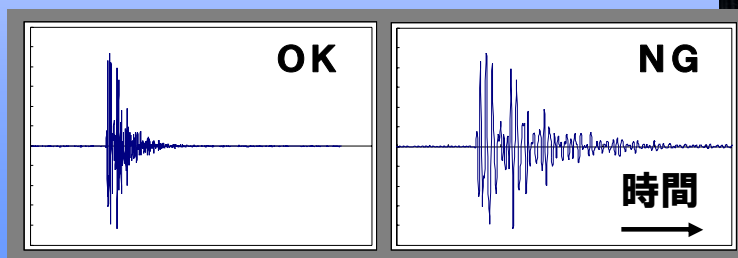
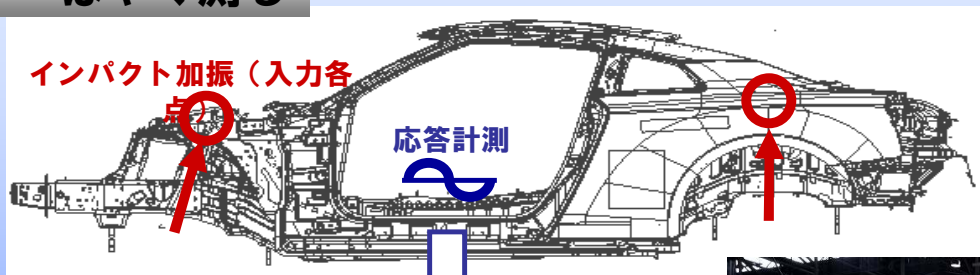




*設計審査

車体動的特性を工程内で全数検査

- すべて測る
- はやく測る



加速度応答波形



- すべて測る
- はやく測る

検出力: 倍増 → 低級音: 1/5

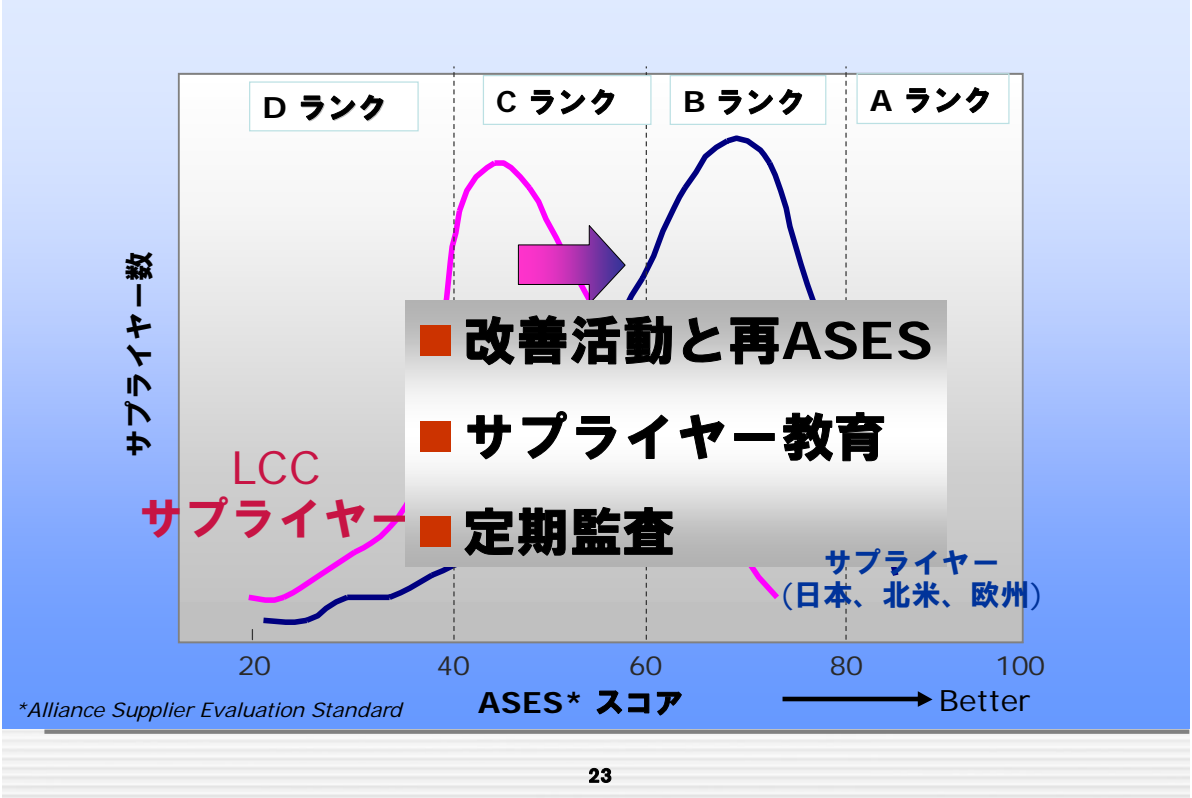


全天候型加振機

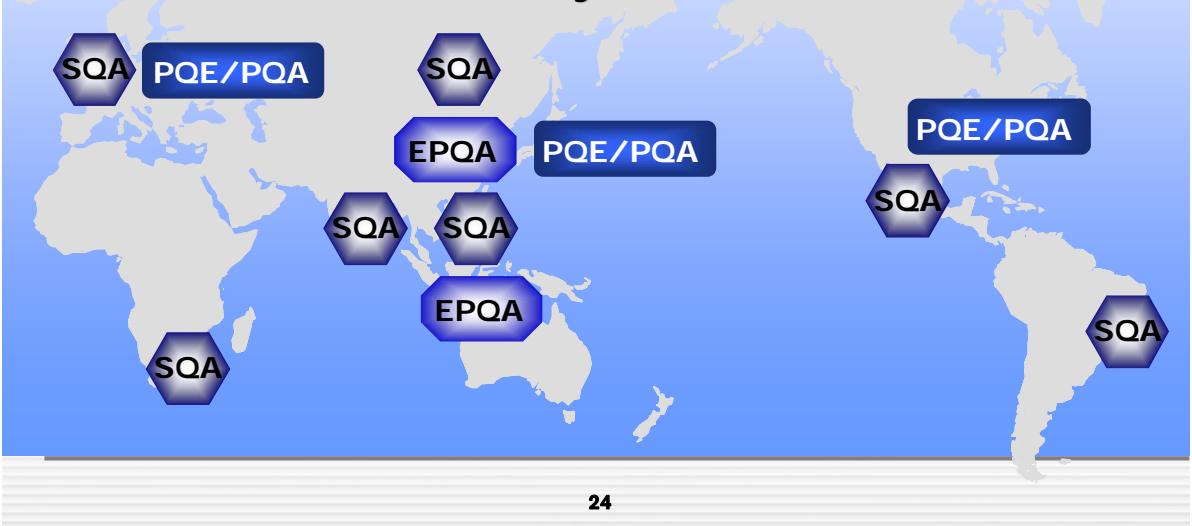
内部指標と目標

- 3 MIS 販売後3ヶ月ワランティークレーム発生率 → 1/2
- PPM サプライヤー納入不良率 → 1/2
- ブレークダウン率 → 1/2
- 対策期間 → 1/2
- SSI, CSI トップレベルリージョン数 → X 2
- 魅力品質トップモデル数 → X 2

対 07年度



SQA : Supplier Quality Assurance (サプライヤ品質保証)
 EPQA : Export Parts Quality Assurance (輸出部品品質保証)
 PQE/PQA : Parts Quality Engineering (部品品質技術)
 Parts Quality Assurance (部品品質保証)



内部指標と目標

- 3 MIS 販売後3ヶ月ワランティークレーム発生率 ➡ 1/2
- PPM サプライヤー納入不良率 ➡ 1/2
- ブレークダウン率 ➡ 1/2
- 対策期間 ➡ 1/2
- SSI, CSI トップレベルリージョン数 ➡ X 2
- 魅力品質トップモデル数 ➡ X 2

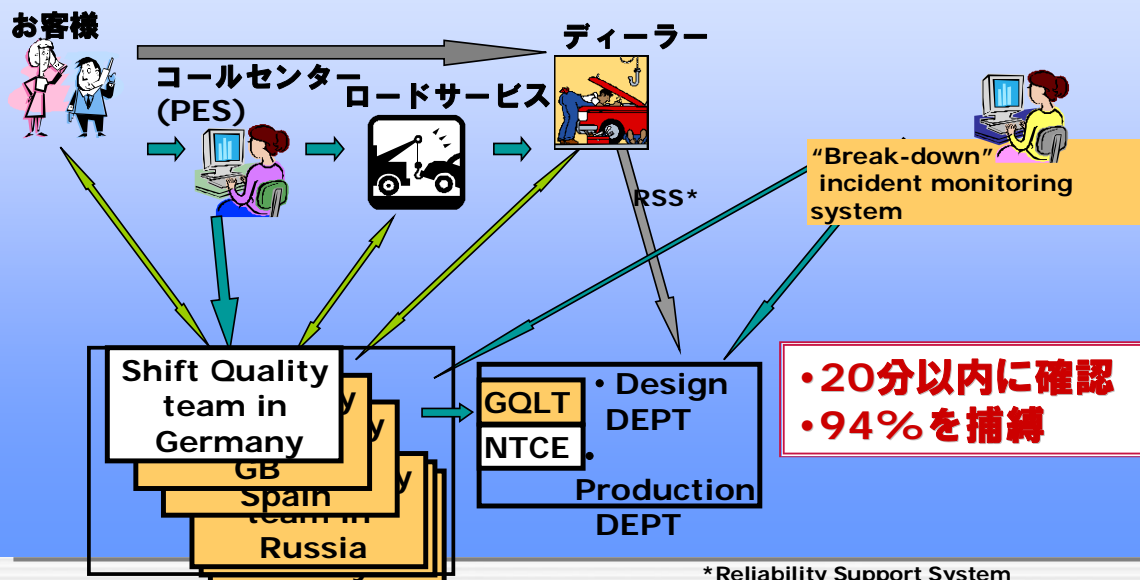
対 07年度

25

ブレークダウン*情報収集

NEP3 ブレークダウン品質

- ドイツに加え、フランス、英国、スペイン、イタリア、ロシアに“Shift_Quality team”を配置
- ブレークダウンケースのモニターシステム開発



*ブレークダウン=路上修理を要する故障 26

*Reliability Support System

内部指標と目標

- 3 MIS 販売後3ヶ月ワランティークレーム発生率 ➡ 1/2
- PPM サプライヤー納入不良率 ➡ 1/2
- ブレークダウン率 ➡ 1/2
- 対策期間 ➡ 1/2
- SSI, CSI トップレベルリージョン数 ➡ X 2
- 魅力品質トップモデル数 ➡ X 2

対 07年度

FQCにおけるFQIA活動の強化

NEP6 対策期間

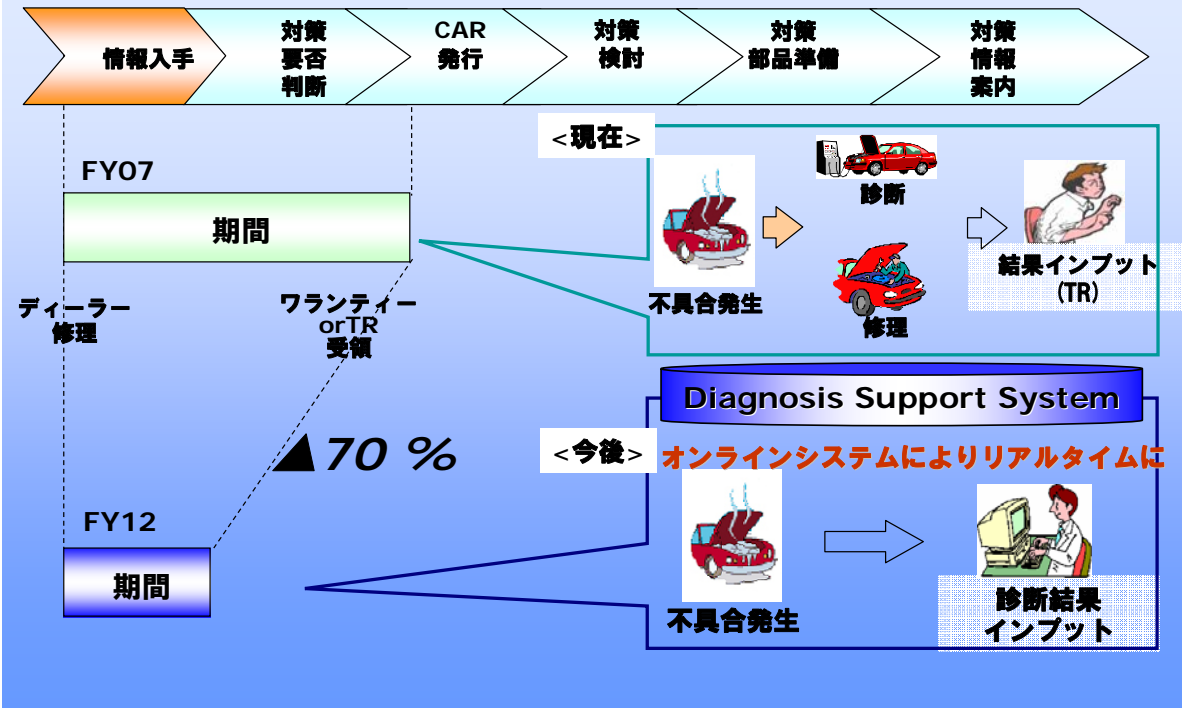
FQIA: 市場品質調査・解析活動



- 部品回収のスピードアップ
- 部品回収数の増大
- 合同解析の充実



FQIA-Smyrna



内部指標と目標

- 3 MIS 販売後3ヶ月ワランティークレーム発生率 ➡ 1/2
- PPM サプライヤー納入不良率 ➡ 1/2
- ブレークダウン率 ➡ 1/2
- 対策期間 ➡ 1/2
- SSI, CSI トップレベルリージョン数 ➡ X 2
- 魅力品質トップモデル数 ➡ X 2

対 07年度

■ **グローバル営業サービス品質部**

2008年4月1日設立

■ **Nissan Sales & Service Way**

グローバルで7000店舗以上への浸透

■ **セールス・サービス研修**

グローバルに高い質のトレーニングを13万人対象

■ **お客さま対応、販社支援の強化**

日産カスタマーサービスセンター（NCSC）のフル活用



内部指標と目標

■ 3 MIS 販売後3ヶ月ワランティークレーム発生率 ➡ **1/2**

■ PPM サプライヤー納入不良率 ➡ **1/2**

■ ブレークダウン率 ➡ **1/2**

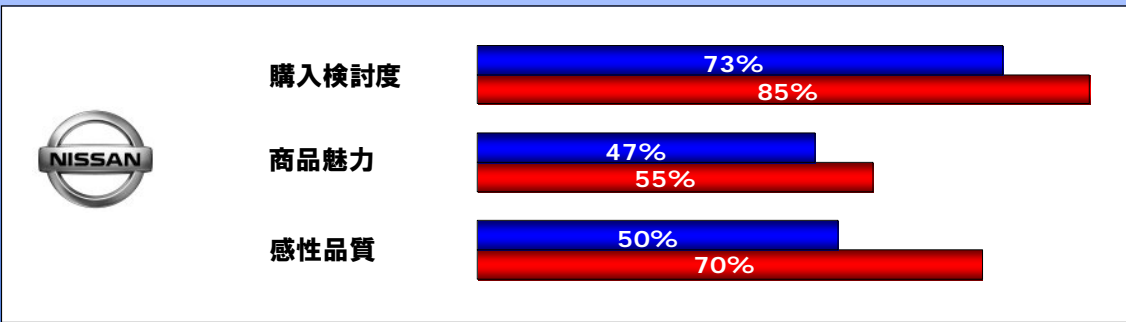
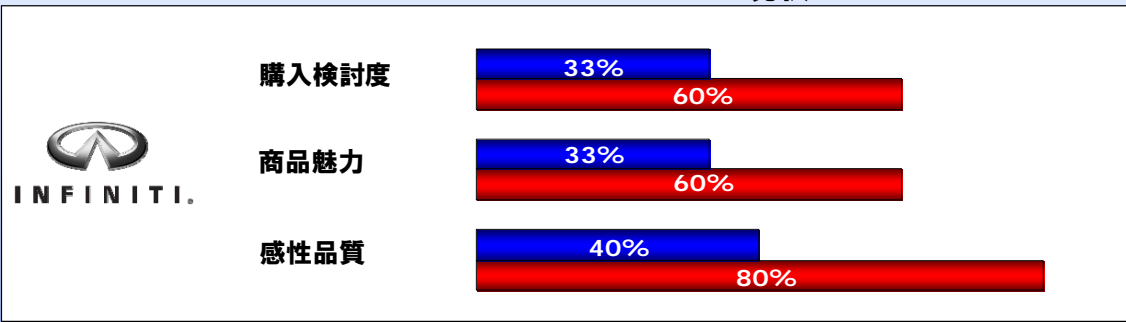
■ 対策期間 ➡ **1/2**

■ SSI, CSI トップレベルリージョン数 ➡ **X 2**

■ 魅力品質トップモデル数 ➡ **X 2**

対 07年度

■ 現状 ■ FY12



NISSAN GT 2012