

2024年度 品質月間

社員全員が“品質第一”、 “お客様目線”を実践しよう

社長 兼 CEO
沖津 雅浩



11月に入り、新体制がスタートして約4カ月が経過しました。毎年11月が“品質月間”であることから、本日は、品質に対する私の思いについてお話しします。尚、業績の状況等については、再来週の第2四半期決算に合わせてお話ししたいと考えています。

さて、皆さんはこの「品質月間」の取り組みがどのようなものかご存じでしょうか。「品質月間」は、当社独自の取り組みではなく、日本科学技術連盟をはじめとした品質に関する様々な機関が主催又は後援し、品質意識の向上や品質管理活動の普及を目的として1960年に始めた運動で、今年で65回目を迎えます。まさに、「日本製＝高品質」という“メイド・イン・ジャパン”ブランドを下支えしてきた取り組みの一つであると言えます。

この「品質」を考える上で、私が皆さんに大切にしていきたいことは“お客様目線”、つまり、お客様と同じ気持ちになって考えることです。

例えば、お客様が当社製品をご購入後、すぐに電源が入らなくなる不具合が起これば、どう思われるでしょうか？当社に対する“信頼”は大きく損なわれ、二度と当社製品を手にとられることは無いかもしれません。



品質第一 私たちの心です
Quality First in Heart and Mind

このように、私は居室に「品質スローガン」を掲げ、常に意識するよう心掛けています

たとえ私たちにとっては、数多く提供している商品の中の一つの不具合であっても、ご購入いただいたお客様にとっては、その一つが全てです。こうした致命的な不具合は絶対に起こさないよう、日々、品質の作り込みを徹底してください。

一方、質感やデザインを含めた商品全体の品質がどれだけ優れていても、お客様にご購入いただくことができなければ意味がありません。商品づくりにおいては、“お客様目線”で「品質」と「価格」の適正なバランスを取り、提供価値を最大化することが重要です。関連部門の皆さんには、常にこうした意識を持って取り組んでいただきたいと思えます。

また、どれだけ品質の作り込みに最善を尽くしても、予期せぬ不具合が起こる可能性はあります。その時は、サービス部門の方々を中心となって迅速かつ確実に対応することで、お客様からの信頼の早期回復に努めましょう。さらに、そこでの対応を機に、お客様とのより良い信頼関係の構築にも繋げていただけることを期待しています。

昨今、市場を見渡すと、業種を問わず品質に関わる不正が発生し続けています。品質不正やコンプライアンス違反は言うまでもなく企業経営に深刻な影響を及ぼします。ルールを遵守し、不正や改ざんは絶対に許さないという強い意志をもち、誠意を持って今後も業務に取り組んでいただきたいと思います。

“品質第一 私たちの心です”

これからもこの品質スローガンを胸に、シャープグループ全員が一致団結し、世界中のお客様のご期待にお応えできる高い品質の商品や体験を創り上げていきましょう。そして、当社ならではの価値を次々とお客様にお届けし、シャープブランドをより一層向上させていきましょう。