

2013.5月

# 品質月報

*Monthly Quality Report*

# 5号 INDEX

## 5号 INDEX

PAGE 3 ……品質方針

PAGE 4 ……今月のトピックス

★ 今月のテーマは…  
「Apple、500万台の iPhone 5 を返品か？」

PAGE 5 ……今月の品質状況

市場不良率推移

PAGE 6 ……今月の品質状況

市場不良発生状況(工程別、客先別)

PAGE 7 ……品質状況詳細

レーム発生状況(クレーム発生推移、客先別)



# SANSHIN GROUP



## 品質方針

サンシングループは、商社・開発技術・要素技術 これら3つの機能のシナジー効果と品質マネジメントシステムの効率的な運用により、お客様のニーズを満たす製品開発と安定的な製品供給をおこない、電機業界および社会へ貢献して参ります。

1. 事業活動において、いかなる場合も品質マネジメントシステムを厳守し、お客様に信頼される品質の提供につとめて参ります。
2. 企業活動に係る法規制およびその他の要求事項に関して、コンプライアンスの遂行を通し品質の向上につとめて参ります。
3. 各々のグループ会社および事業部において、事業活動に応じた品質マネジメントシステムの継続的な改善につとめて参ります。
4. 品質マネジメントシステムは、定期的な内部監査・マネジメントレビューをおこない、実態に沿った具体的な改善をはかって参ります。
5. この方針は文書化し、当グループのステークホルダーに対して開示をおこない、当グループの諸活動に関わるすべての人々によって一步一步、着実に具現化して参ります。

平成18年7月1日  
サンシングループ  
代表 石井宏宗



石井宏宗

# 今月のトピックス

## 「Apple、500万台の iPhone 5 を返品か？」

今回は2013年4月22日のインターネットコムの記事からです。

中国の経済紙『中国経営報』は、米アップル(Apple)が、スマートフォン「iPhone」について、生産を委託するEMS(電子機器受託生産)世界最大手、台湾フォックスコン(FOXCON=鴻海精密=ホンハイ)に対し、500万台を返品するとともに作り直しを求めたと報じた。



返品は納入された iPhone が正しく動作しなかったり、外観(面取り部分のキズなど)が Appleの基準を満たさなかったりしたために発生したという。

同メディアは、フォックスコンのiPhone製造ラインの歩留まり率は95%と低く、同社は問題のある iPhone の修理に1億6,180万ドルから2億5,900万ドルの費用を使っていると伝えている。

返品が増加している理由について、フォックスコンに Apple からの発注に対応できる、経験を積んだ管理者が不足していることをあげている。また、同社の品質管理工程では全数検査が実施されておらず、抜き取り検査が採用されていることも、不良品の増加を招いていると指摘している。

フォックスコングループの中核会社である台湾鴻海精密の広報担当者は台湾メディアの取材に対し、500万台という返品数を否定した。だが同社は、管理職不足と、歩留まり率が低い点については、現在対応を急いでいるとも述べた。

iPhone 5の組み立ては今までで一番難しい

「iPhone 5はフォックスコンが組立を行った製品の中で最も難しい製品です。軽く薄くするためのデザインがとても複雑なのです」、同社のある幹部はこのように語っています。

iPhone 5に新たに採用されたコーティング素材はこれまで以上に擦れの影響を受けやすい、背面パネルは酸化皮膜処理(コーティング)が施されたアルミニウム製で、iPhone 4や4Sに使われたステンレススチールよりも軽くまた柔らかい材質のため、擦りキズなどがつきやすい、とこの幹部は指摘しています。

Appleはフォックスコンに対し、製品基準を厳しくし品質管理を強化することを求めているようですが、このことが製品の生産率を低下させ、すでに直面していた供給問題をさらに悪化させることとなっているようです。

品質問題が起きたときは、問題の原因を調査し、根本的な対策を図ることが大切ですが、実務では根本原因の調査と対策までに時間がかかる場合もあり、納期と品質を守るために、流出防止を図り、お客様に良品のみをタイムリーに出荷することが求められる場合もあります。

しかし、流出防止対策は一旦問題を解決させた様に見せてしまう対症療法であり、応急処置的な改善であると言えます。

根本原因を見極め、本質的に問題を取り除く改善を行うことが重要であり、現在行っている問題対策も、このような対症療法に止まっていないか、一旦考える必要があるのではないかと感じました。

(品証 林)



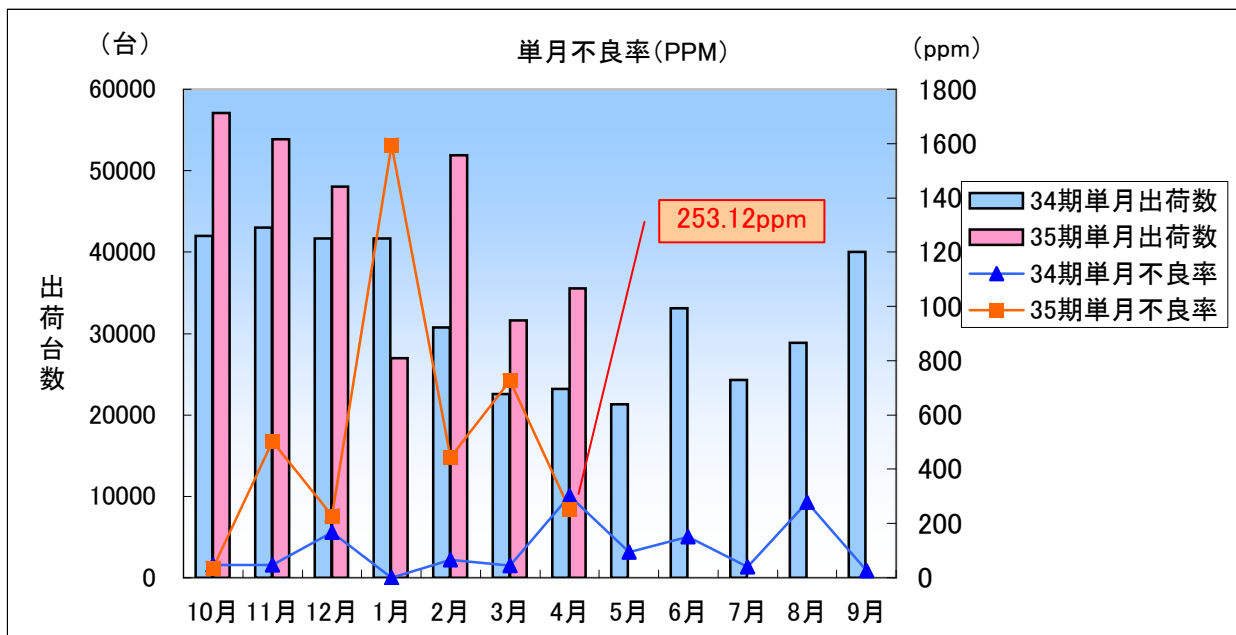
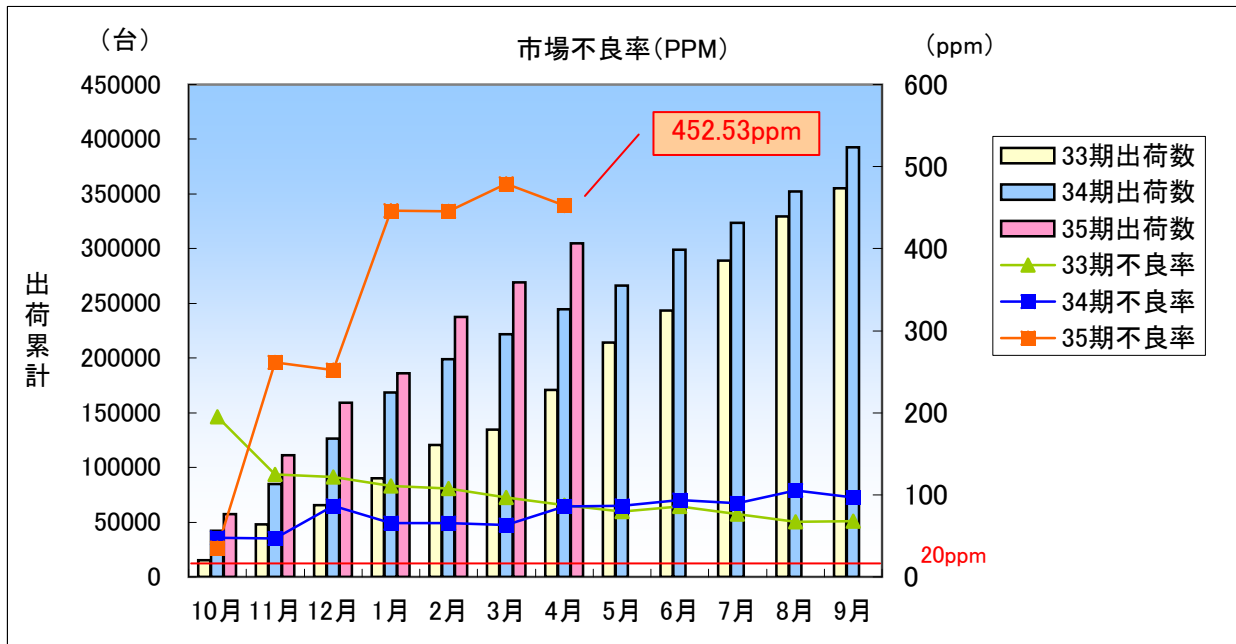
## 今月の品質状況

35期の旗印

納入不良率 目標……20ppm

35期の累計不良率は**452.53ppm**です。

同一不良のMOSFET部品不良は今期累計で85件。  
製造不良のみの不良率は 39.41ppm となっていますが、各委託先によりバラツキがあり  
実際に改善を必要とする委託先もあります。



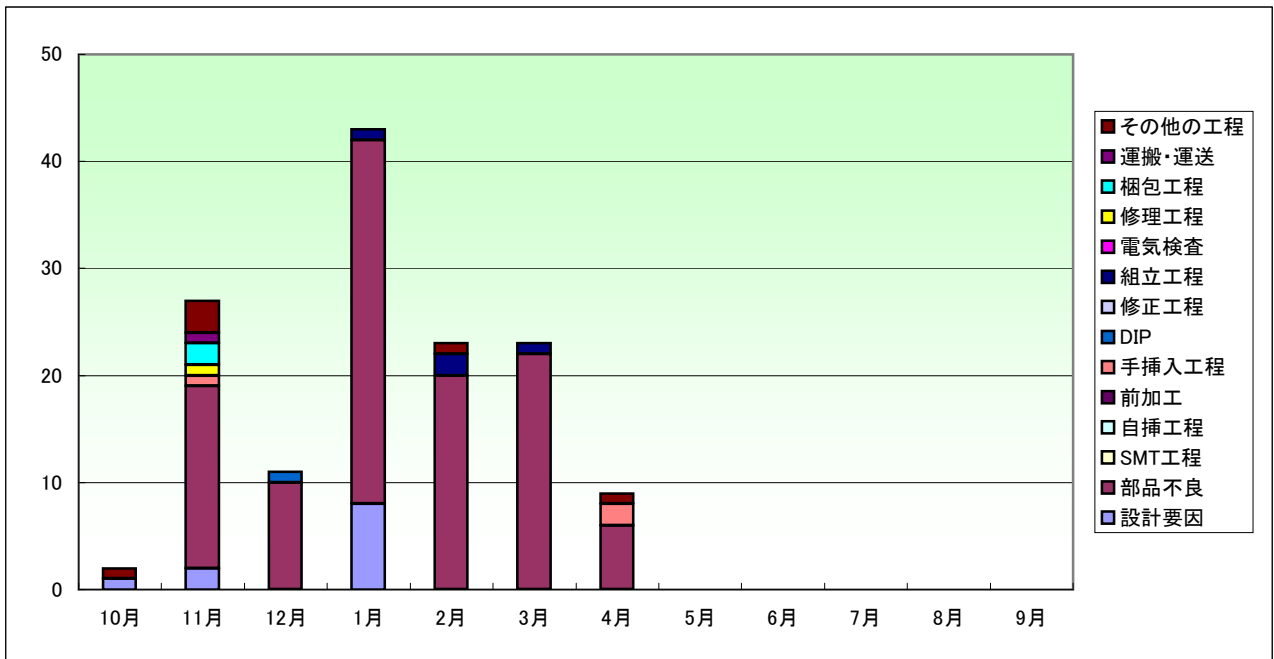
4月は単月不良発生率は9件発生で 253.12ppm です。  
MOSFETの同一不良は徐々に終息方向に向かっていっていると思われませんが、単月不良率はまだまだ高い  
数値を示しています。不良内容にそれぞれ対策を打ち、不良率低減に向けて行きたいと思えます。



# 品質状況詳細

## 原因別、並びに工程別市場不良発生状況

### 工程別不具合



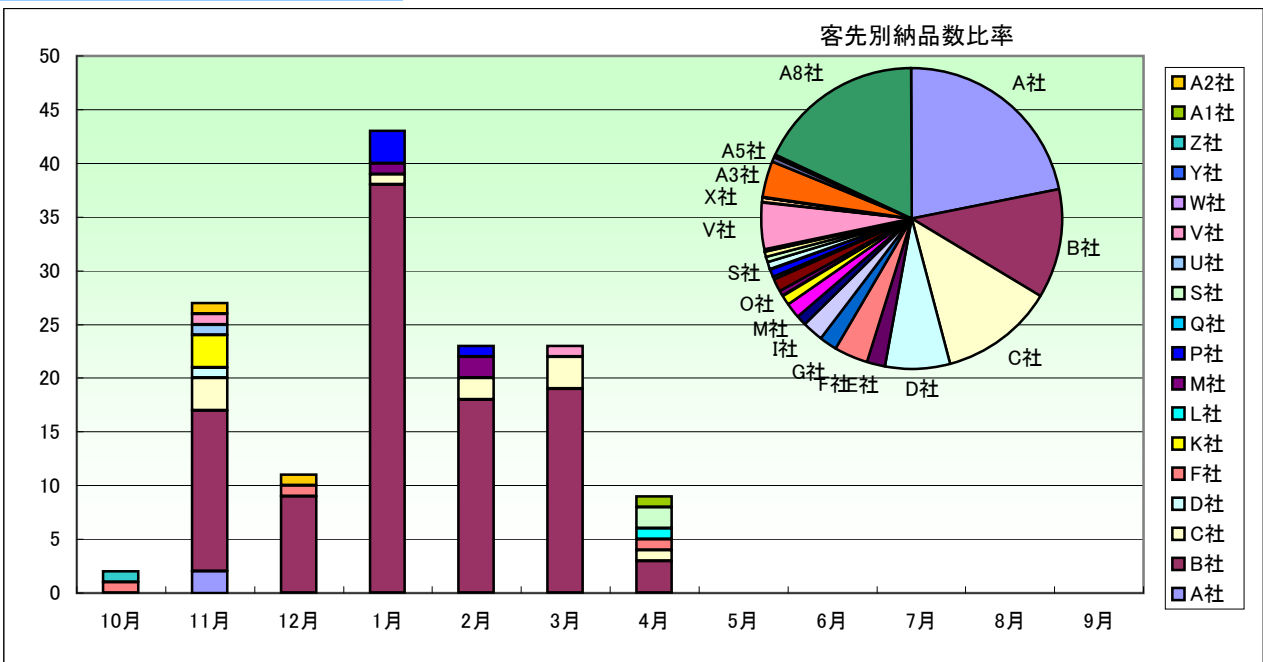
#### 4月の工程別不具合

部品不良 6件、手挿入不良 2件、その他 1件 です。

今期の工程別不具合の累計は以下となります。

部品不良 109件、製造不良 12件、設計不良 11件、その他 6件 合計138件

### 客先別不具合



#### 客先別累計不良発生率

M社 3件/1,000台 (3000ppm)

B社 102件/35,100台 (2906ppm)

L社 1件/600台 (1667ppm)

S社 2件/1,250台 (1600ppm)

P社 4件/2,767台 (1446ppm)

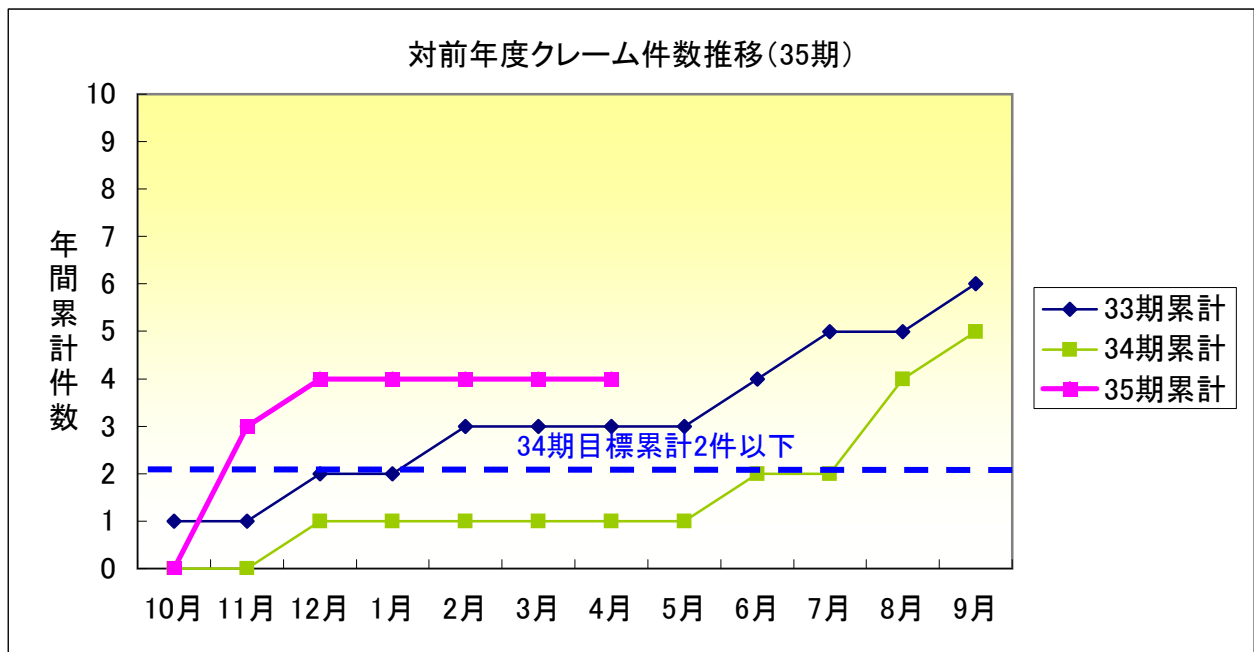
U社 1件/1,000台 (1000ppm)

# 品質状況詳細

## クレーム発生状況

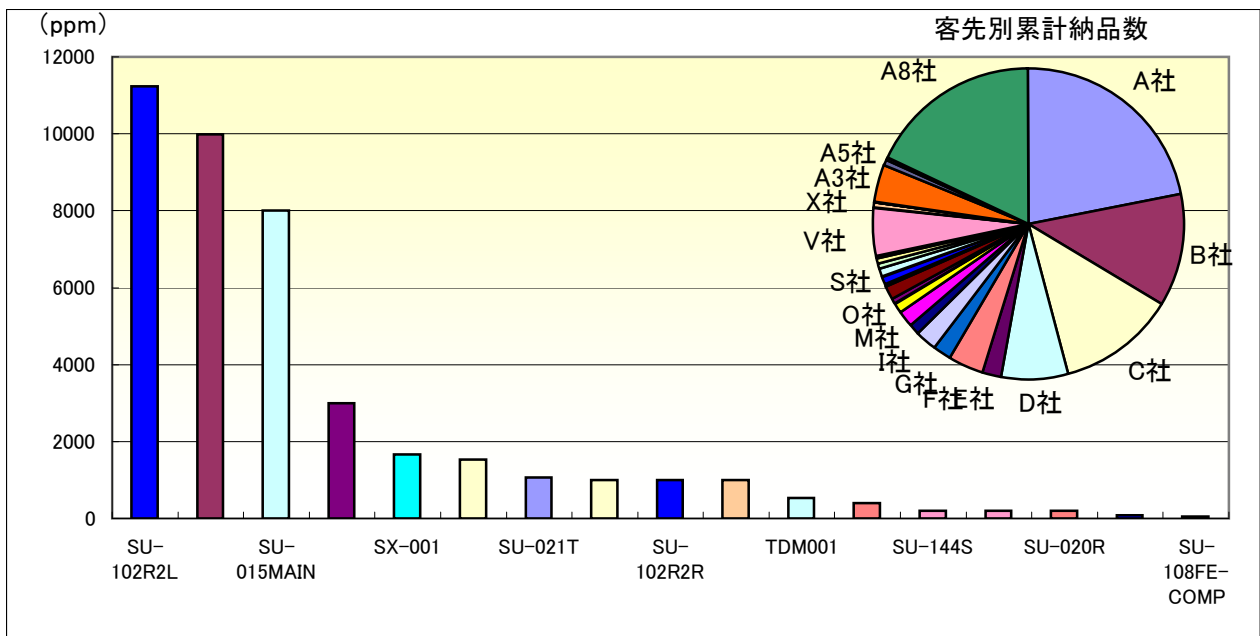
### クレーム発生推移

「クレーム」の定義: 当社製品がエンドユーザー様にて使用中に  
当社の責任による原因で不具合が発生し、見直し・改修の場合



4月 新たなクレーム不良は発生していません。

### 機種別累計不良率



#### 機種別累計不良率(不良率ワースト5)

機種	客先	不良数/納品数	単機種不良率
① → SU-102R2L	(P社)	3件/267台	11236ppm
② → SU-133	(B社)	100件/10,020台	9980ppm
③ ↑ SU-015	(S社)	2件/250台	8000ppm
④ ↓ SU-082SE	(M社)	3件/10,00台	3000ppm
⑤ ↓ SX-001	(L社)	1件/600台	1667ppm