消費者課題

お客さまに満足していただける製品・サービスを提供し続けることは、企業の重要な使命です。
ヤマハグループは、製品・サービスの品質・安全管理はもとより、製品・サービスに関わる情報の適切な開示にも努めています。また、お客さまからの多様な要求にお応えするため、ユニバーサルデザインの導入、社会課題解決に向けた製品・サービスの提案、これらを通じたサステナビリティへの貢献を積極的に推進しています。

製品・サービス情報の開示

基本的な考え方

ヤマハグループは、お客さまに製品やサービスの内容を的確に伝える広告・宣伝を行うとともに、法令に従い製品・サービスに関する正確な情報を表示することをコンプライアンス行動規準に規定しています。
さらに、製品・サービスや施設の提供により人々の生命、身体および財産に被害を与える事のないよう、安全に関する情報提供・開示を適時、適切に行っています。

≫1-3　的確な広告・宣伝と正確な表示

製品・サービスの適正な情報開示

製品・サービスに適正な表示がされるよう、確認プロセスを品質マネジメントシステムに組み入れています。
製品・サービスについて仕様などの基本情報のほか、安全に使用していただくためのポイントを取扱説明書やカタログ、ウェブサイトなどお客さまの目に触れやすい媒体に掲載し、事故防止のための安全啓発を行っています。なお、学校用楽器・機器に関する安全啓発情報はウェブサイトの他「学校用楽器・機器カタログ」にも掲載しています。

≫製品を安全に正しく使用していただくために
≫学校用教育楽器・機器を安心して楽しむために
≫「学校用楽器・機器カタログ」>楽器を安全にお使いいただくために

製品の不具合や、製品・サービスに起因する事故が発生した場合には、法令に基づく関係当局への報告、お客さまの安全に必要なリコールや積極的な情報開示を迅速かつ適正に行います。重大性や緊急性、購入・使用などの実態に応じて、ウェブサイトへの掲載や記者発表、新聞・専門誌などへの社告掲載、SNSによる情報発信、ダイレクトメール・お電話などによって情報伝達の徹底を図っています。
2020年6月、電子ピアノYDP-S51に同梱されたACアダプターPA-300Cの一部製品において、融解、発煙に至るおそれがあることが判明したため、当社ウェブサイト上に情報を公開しています。

≫ヤマハ 電子ピアノアリウスYDP-S51用ACアダプターの無償交換のお知らせ（溶融、発煙の恐れ）

その後、電子ピアノP-155、シンセサイザーMOTIF-RACK XS、電子ドラムDTX900/DTX900Mに同梱されたACアダプターPA-300Cの一部製品においても、融解、発煙に至るおそれがあることが判明したため、2021年8月に情報を追加公開しました。融解、発煙の発生を防止するため、製品回収、無償交換についての情報を掲載し、対応を進めています。

≫ACアダプター PA-300C、及び、PA-300Cを同梱して販売しました製品（P-155/MOTIF-RACK XS/DTX900/DTX900M）の、ACアダプター無償交換のお知らせ（溶融、発煙の恐れ）

表示・広告に関する違反などの状況

2022年3月期において、製品の表示に関する違反（規制や認証に適合しているものの表示漏れ・誤記などがあった案件）はありませんでした。
製品・サービスの安全性に関わる不具合などの状況は以下のページに掲載しています。

≫製品・サービスの安全性確保

製品・サービスの安全性確保

基本的な考え方

ヤマハグループは、製品・サービス・施設などにおける安全性を、当然備えるべき「基本品質」とし、お客さまをはじめ、製品・サービスのライフサイクルに関わる全ての人々の生命、身体および財産に対する被害を防ぎます。
コンプライアンス行動規準において製品・サービスの安全性確保について定め、その実践のための体制を整備するとともに、本質的安全設計に向けた設計プロセスを強化しています。

≫1-2　製品・サービスの安全性確保

安全性確保のための体制と対応

ヤマハグループでは、安全に配慮した製品設計や安全性審査、関係する法令・規格への対応を通じて、製品の安全性確保、向上に取り組んでいます。

▶安全に配慮した製品設計

開発時のデザインレビューにリスクアセスメントを組み込むなど、ヤマハグループでは安全に配慮した製品設計に取り組んでいます。
リスクアセスメントでは、設計段階において、それぞれの製品や使い方に関わる潜在的なリスクを抽出・想定し、これらリスク要因の軽減、排除の検討を設計プロセスに組み入れます。
そのためにリスクアセスメント手法であるR-Map※手法の定着を図り、リスクアセスメントの有効性向上の活動を進めています。

※ R-Map手法とは、日本科学技術連盟が提案した、リスクを6×5のマトリックス上で表現する手法。設計時のリスク低減、製品のリスク評価に用いられる。経済産業省／NITE（独立行政法人 製品評価技術基盤機構）においても、R-Map手法によりリスクを評価している

▶ 製品の安全性評価環境

リチウムイオンバッテリーを始めとする部品、製品の安全性確保のため、耐火・防爆性能を完備した試験棟を整備しました。安全性評価を社内で完結できる環境を整えることで、設計・開発部門へ迅速にフィードバックする体制を整えています。

試験棟

試験設備

▶ 主要製品の安全性審査

ヤマハ(株)の品質保証部門が、実際に販売されているヤマハグループの主要製品(年間約20製品)の表示確認・安全性審査などを実施し、その結果を担当部門へフィードバックして安全性向上に努めています。

安全性審査の様子

▶ 各国の製品法令・規格への対応

製品の品質や安全性、環境保護に関する世界各国の法令・規格を確実に順守するため、各種規制情報の動向監視や社内方針の決定、運用の体制を整えています。
法規制の拡大・改定や自主基準の付加などにより社内基準を制改定する一方で、現地法人との情報連携により、各国法規制の変化に迅速・適切に対応し、法規制情報を管理する仕組みを強化しています。
近年、電磁波や省エネに関する規制が国際的に強化されていることから、ヤマハ(株)では電磁波測定設備をはじめ各種測定・分析・評価機器を社内に設置し、規制のあるすべての国に向けた製品や部品の試作品評価などを実施しています。また、化学物質に対する規制が世界各国で強化されていることを受けて、製品に含まれる化学物質の管理システムを構築・運用するとともに、「製品に関わる化学物質の含有基準」を制定しています。製品の設計・開発にあたっては、この基準に沿って含有化学物質をサプライチェーン全体で管理し、順法性の確保と環境負荷の低減に役立てています。
法規制順守を実現していくために、これを理解し、担い手となる人材の育成を行っています。2022年3月期からはeラーニングによる、製品に関する法規制の概要とヤマハにおける対応の枠組みの教育を開始しました。

電磁波測定に使用する電波暗室

▶ 製品事故時の速やかな対応

万一、市場で製品事故が発生した場合、事故を知った従業員が直ちに担当部門や品質保証部門に伝達し、お客さまの安全確保を最優先するための体制を整えています。報告を受けた担当部門は速やかに経営トップに事故発生を報告するとともに、品質保証部門の長は全社関係部門を招集し、被害に遭われたお客さまへの対応や行政報告、再発防止に向けての対策を推進します。

≫製品・サービスの適正な情報開示

製品安全のための教育

人事教育の中に製品安全リスクアセスメントコースを設けて、事故事例の紹介や製品開発段階から製品発売後に至るまでのリスクマネジメントなどの教育を行っています。2019年3月期まで実施していた製品安全コースも合わせて、2011年3月期から2022年3月期までの12年間で、技術・開発者を中心とした従業員347人が受講し、延べ1,820時間の講義を実施しました。

製品・サービスの安全性に関わる不具合・違反などの状況

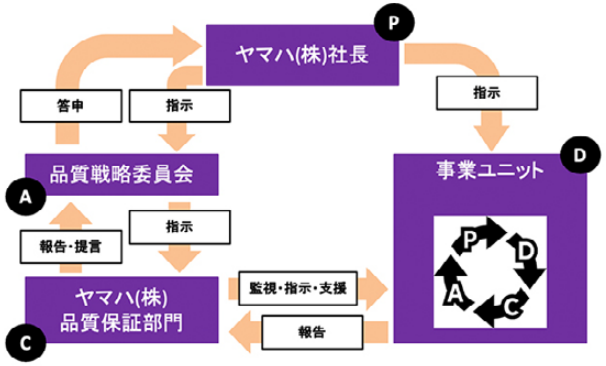
2022年3月期、製品の安全面での不具合に関わる市場対応が1件発生しました。なお、この1件に起因する人的な被害は発生しておらず、また、罰則をともなう法令違反もありませんでした。

≫当社製品をご利用のお客様へ重要なお知らせ

品質保証

品質マネジメント体制

ヤマハグループでは、品質重視の製品づくりとサービスの提供を徹底するため、品質マネジメントシステムを運用し、品質向上に努めています。グループ全体の品質方針・目標や重要施策は執行役員を委員長とする「品質戦略委員会」での審議を経て、代表執行役社長からの指示によりヤマハ(株)品質保証部長が各事業部門およびグループ企業へ展開します。各部門およびグループ企業は、グループ品質方針・目標に沿って部門目標を設定し、ヤマハ(株)品質保証部が、これらの達成状況確認と品質監査(次項参照)などによるモニタリングを行い、品質戦略委員会に報告します。
加えて「グループ品質管理規程」で、品質問題の発生などグループ内の品質状況をヤマハ(株)品質保証部門長へ集約することを規定し、グループ全体における品質管理のガバナンス強化も図っています。



▶ ISO 9001 およびIATF 16949認証取得拠点(2022年3月末時点)

ISO 9001:6事業領域で認証取得※
IATF 16949:1事業領域で認証取得

※ ヤマハの主要事業である楽器事業、音響機器事業、部品・装置事業、ゴルフ事業にて認証取得しています

品質監査

各事業部門の品質保証体制や製品・サービス品質が顧客満足の実現に有効であるかどうかの観点から評価し、問題点やベストプラクティスを各事業部門にフィードバックすることによって品質問題の未然防止と品質水準の維持向上を図るため、ヤマハ(株)品質保証部の監査員が品質監査を実施しています。監査結果を踏まえ必要に応じて改善を促すとともに、全社品質マネジメントシステムの改善を推進しています。
また、各製品事業部門では、各自が所管する国内外の工場を指導・監査し、製品品質の向上に努める一方、リゾートなどのサービス事業部門へも顧客安全の視点での品質監査を開始しています。

品質管理・品質意識向上に関する教育

ヤマハグループでは、人事教育に「品質技術」の専門教育と階層別教育を整備して、従業員の品質への意識向上と品質管理のスキル向上を目指しています。2022年3月期は品質工学コース、製品安全リスクアセスメント(R-Map)コースなどの各講座を開催しました。
今後は、技術系中堅人材に対する品質関連技術の習得強化を目的とした品質保証教育体系の再整備や、マネジメント層の品質意識向上を目的とした品質マネジメント教育体系の見直しも進めていきます。
また、お客さまの声や品質対策事例に関して、社内ウェブサイトへの掲載および開発部門のフロアへの物理的な展示を行うことで、それらを通じた従業員の気付きから品質への感度を高め、品質意識の向上を図る取り組みも始めています。

持続可能な消費

基本的な考え方

環境破壊や資源枯渇を助長する大量生産・大量廃棄から脱却し、持続可能な生産および消費へ移行することが企業および消費者に求められています。ヤマハグループは資源循環や脱炭素など環境・社会に配慮した原材料調達や製品・サービスの提供に取り組むとともに、これらの普及活動を通じて持続可能な消費パターンへのシフトに貢献していきます。

≫ 持続可能な資源の利用

製品の環境配慮に関する情報提供

環境や社会に配慮した製品・サービスの普及に向けて、また、環境に対するお客さまの関心にも積極的に応えていくために、ヤマハグループでは、ウェブサイトにて、製品における環境配慮の取り組み事例を開示しています。加えて、環境に配慮した製品づくりを促進するために、2015年に「ヤマハエコプロダクツ制度」をスタートしました。認定された製品にヤマハエコラベルを表示して販売することで、お客さまに分かりやすい環境配慮情報を提供し、製品選びの一助となることを目指しています。

≫ ヤマハエコプロダクツ制度
≫ 製品・サービスの環境配慮

製品の長寿命化への取り組み

良質な楽器は、適切なメンテナンス、部品の修復や取り替えなどで、長期にわたって使用が可能になります。ヤマハでは、楽器メンテナンス・リペア技術やサービス体制の整備、ピアノリニューアル事業、部品交換によるグレードアップで長期使用が可能なエレクトーンなど、製品の長寿命化に取り組んでいます。

▶ 楽器メンテナンス技術とサービス体制の整備

ピアノや管楽器などのアコースティック楽器について、メンテナンス・修理サービス体制の整備に取り組んでいます。

修理技術者の養成

ピアノ調律師養成のための「ピアノテクニカルアカデミー」、管楽器の専門技術者育成を目的とした「管楽器テクニカルアカデミー」がそれぞれ各工場内に併設され、楽器を知り尽くしたヤマハの講師陣がノウハウを活用したきめ細かなカリキュラムで、専門技術者を目指す方々をサポートしています。研修終了後は、全国のヤマハ特約店で修理技術者として日々のアフターサービスを担っています。

≫ ピアノテクニカルアカデミー
≫ 管楽器テクニカルアカデミー

楽器ユーザーに向けたメンテナンス支援

楽器が常に良い状態に維持されるよう、メンテナンスガイドブックの整備やメンテナンスワークショップの開催などを通じて、楽器に関する知識や技術を提供しています。

▶ ピアノリニューアル事業

ヤマハピアノサービス(株)では、ご家庭などで使用されなくなったヤマハ製ピアノを補修・再塗装・調律し、また消音機能を付加するなどして、リニューアルピアノとして再び市場へ送り出しています。新製品と同等の性能を発揮し、製品が再び使用されることで、貴重な資源を節約しています。

≫ ヤマハリニューアルピアノ

▶ エレクトーンのバイタライズ・グレードアップユニット化

ヤマハでは、愛着のある一台を長く弾き続ける設計思想に基づき、お使いのエレクトーンのユニットを交換するだけで上位・最新モデル化を可能としています。上達や用途に合わせ上位モデルに進化させる事のできる“グレードアップ”と旧モデルを最新モデルと同等の性能が実現できる”バイタライズ”。それぞれユニットを交換することで、愛着のある一台を長くお楽しみいただけるだけでなく、製品資源の節約と長寿命化に取り組んでいます。

≫ バイタライズ・グレードアップユニット

▶ ピアノ用後付けユニット

消音機能をプラスできる「ピアノ消音ユニット」や、自動演奏機能付きピアノに豊富なコンテンツと多彩な機能を加える「ディスクラビアコントロールユニット」など、お手持ちのピアノを幅広く、長く楽しんでいただける後付けユニットを販売しています。

≫ ピアノ用後付けユニット
≫ ディスクラビアコントロールユニット

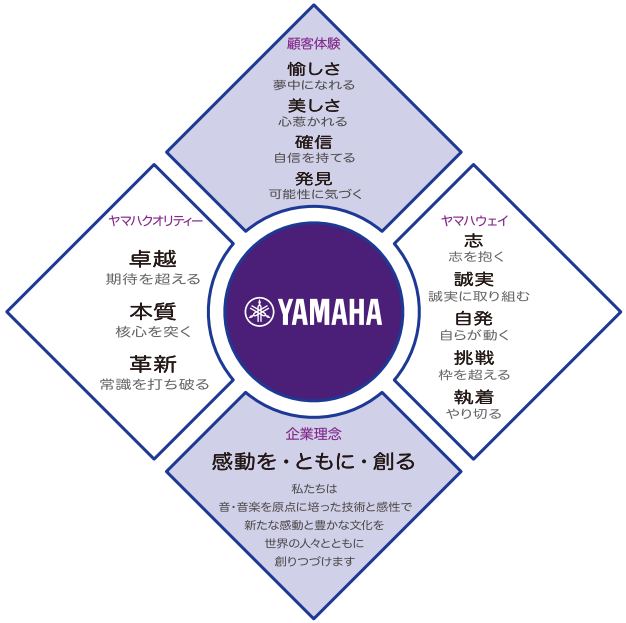
お客さま満足の向上

基本的な考え方

ヤマハグループは理念体系「ヤマハフィロソフィー」の中で、お客さまの視点に立ち、期待を超える製品とサービスを生み出すことで、未来に向かって新たな感動と豊かな文化を創り続けることを宣言しています。特に、お客さまに約束し届けたいことを「顧客体験」として具体的に提示しています。
ヤマハグループで働く全ての従業員が、日々の業務が「顧客体験」の実現に繋がっていることを常に意識して事業活動に取り組んでいます。

≫1-1　顧客満足の実現

ヤマハフィロソフィー体系図



取り組み事例

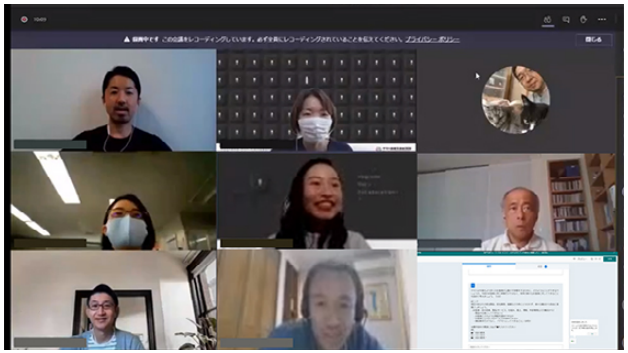
▶お客さま満足向上のための声の収集・活用

楽器・音響機器に関係する部門を中心に、アンケートを通じて寄せられたお客さまの声を、社内のイントラネットで共有しています。加えて、国内外の販売会社を通じて世界中のお客さまが電話やメールでお寄せくださったお問合せ情報を収集し、各商品の企画や開発などに携わる部門に定期的にフィードバックしています。
商品・サービスの提供後も、届けたい価値がきちんとお客さま一人一人に届いているか、満足いただけているのかを振り返り、よりよい顧客体験をお客さまとともに創るべく、お客さまの声を大切な財産として活用しています。

アンケートに寄せられた声を公開する社内イントラサイト

▶お客さまへの意識をさらに高めるためのマインド作り

顧客体験に対する興味・感度を育むヤマハ独自のトレーニングを行っています。
具体的には、実際のお問合せ音声をもとに、お客さまがヤマハの製品・サービスを手にしてどのような体験をしたかったのかをグループで考察します。自由な意見交換を通して、一人では想像しえなかったお客さまの気持ちにも気付き、ヤマハ一丸となってできることを皆で考えることで、顧客体験を大切にする企業風土を目指しています。
この他にも国内工場向けに、毎月国内で生産される製品に関する世界中のお客さまの声を掲載したポスターを掲示しています。
また、社内のイントラネットでは、お客さまの声をもとに商品改善につながった事例も共有しています。ともに働く仲間がお客さまの声からどんなことに気付き、どのように対応したのかを知ることによって、品質への感度を高める機会になっています。
こうした活動により、各従業員がお客さま一人一人に真摯に向き合い、お客さまの視点に立って考え、行動する組織風土の醸成を図っています。


ヤマハ独自のトレーニングをテレワークでも参加できるようにオンラインで開催

左：お客さまの声から商品改善に繋がった事例を共有するイントラサイト
右：国内工場向けポスター

社外からの評価実績

▶「JCSI（日本版顧客満足度指数）調査」教育サービス業で6年連続第1位に選出

2021年度JCSI（Japanese Customer Satisfaction Index：日本版顧客満足度指数）第2回調査＜教育サービス＞業において、ヤマハ（音楽教室など）が6年連続第1位に選出されました。JCSI調査は日本最大級の顧客満足度調査であり、ヤマハは満足・不満足の原因となる指標「顧客期待：企業ブランドへの期待」「知覚品質：全体的な品質評価」「知覚価値：コスト・パフォーマンス」や、満足・不満足の結果となる指標「顧客満足」「推奨意向：口コミ」においても、第1位と非常に高い評価をいただきました。

▶「日経コンピュータ顧客満足度調査 ネットワーク機器部門」で6年連続1位を獲得

株式会社日経BP「日経コンピュータ2021年9月2日号 顧客満足度調査2021-2022 ネットワーク機器部門」において、ヤマハは「運用性」「コスト」の項目で高い評価をいただき、6年連続で第1位に選出されました。お客さまに安心して使い続けていただくために、豊富な技術情報と長期的なファームウェアの無償提供、技術サポートを続ける一方で、製品の設定や運用方法を解説する「ヤマハネットワークウェビナー」を定期的に開催し、エンジニアが情報交換を行えるソーシャル・ネットワーキング・サービスを運営しています。また、2021年6月に当社初の公式認定制度「ヤマハネットワーク技術者認定試験」を開始するなど、お客さまのスキルアップにも取り組んでいます。

≫関連ページ

▶「2021 CRMベストプラクティス賞」を受賞

顧客中心主義経営の実現を目指し、戦略、オペレーション、組織の観点などからお客さまとの関係を構築し、その成果をあげている企業・公官庁・団体を表彰する「2021 CRMベストプラクティス賞」(一般社団法人 CRM協議会)を受賞しました。
ヤマハでは、お客さまとデジタルで直接つながり、理解を深め、お客さまとともに価値を創造していくビジネスモデルへの変革に挑戦しています。その中で、優れた顧客体験をお客さまとともに創り続ける企業風土を醸成することを狙いとして、お客さまの声を活用し、顧客体験に対する従業員の感度を高める取り組みを推進しています。デジタルの仕組みづくりだけでなく、それを生かす企業風土の醸成に取り組んでいるユニークな事例として評価の対象となりました。

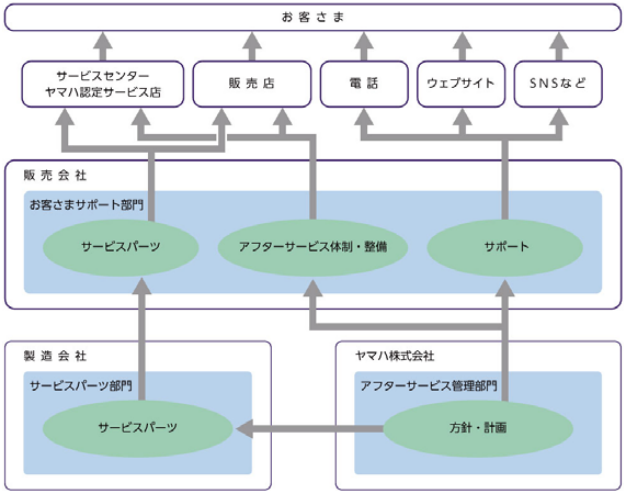
お客さまへの応対・サポートの向上

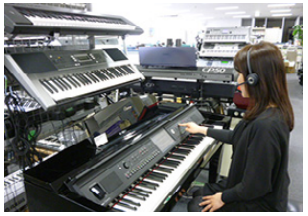
お客さま応対・サポート体制

ヤマハグループは、お客さまへのアフターサービス体制を整え、お問い合わせやご要望に誠実に応対するよう努めています。
ヤマハ(株)では、アフターサービス管理部門を設け、ヤマハグループ全体に関するアフターサービスの方針決定やお客さま応対・サポートの品質をモニタリングしています。各製造会社では、サービスパーツを供給する部門を設け、サービスパーツの在庫、供給を行っています。また、各販売会社では、お客さまサポート部門を設けるなど体制を整備し、アフターサービスを提供しています。一方、国内の楽器・音響部門では、販売会社の(株)ヤマハミュージックジャパン内に「カスタマーサポート部」を設け、製品別の相談窓口を整備しています。海外では、グループ各社のサービスセンター、ヤマハ認定サービス店、販売店、契約技術者を窓口としたアフターサービスネットワークを地域ごとに構築しています。
これらのお客さまサポート部門では、お問い合わせに円滑に応対するため、電話やウェブサイト、SNSなどによる顧客サポートシステムを整備し、一部ではクラウドコンピューティングによる顧客管理システムを導入しています。

1-6 アフターサービス及びお問合せ等への対応

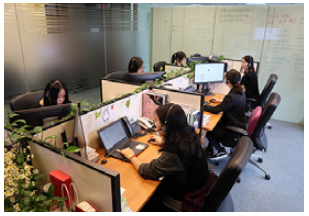
お客さまサポート(アフターサービス)体制




(株)ヤマハミュージックジャパン

ヤマハ・コーポレーション・オブ・アメリカ

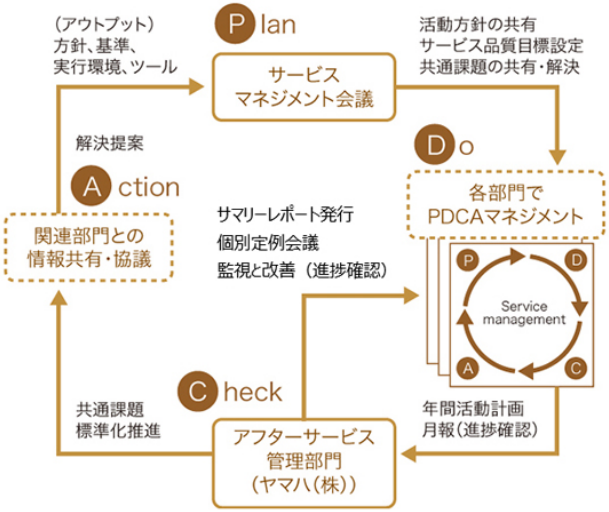
ヤマハ・ミュージック・ヨーロッパ


ヤマハ・ミュージック&エレクトロニクス・チャイナ

アフターサービスマネジメントシステム

ヤマハグループでは、アフターサービスマネジメントシステムを構築し、「ONE YAMAHA」をスローガンにお客さまへの応対・サポートの継続的な品質向上に取り組んでいます。
毎年開催する「サービスマネジメント会議」でグループ方針を共有し、国内外の各販売会社やパーツセンターを持つ各製造会社がアフターサービスに関する目標と計画を立てます。各社は計画に沿って活動し、その進捗をヤマハ(株)の品質保証部門がモニタリングしていくことで、お客さま応対・サポートの継続的なレベル向上を図っています。
2022年3月期は新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、Teamsによるオンラインでサービスマネジメント会議を開催しました。国内外26社のCS部門責任者らが参加し、社会環境の変化に応じたカスタマーサービス・サポート関連の取り組み状況を共有、資源循環型社会への貢献や、オンラインでのアフターサービス技術情報の提供など、今後ヤマハグループのCS部門全体で取り組むべき共通課題について討議しました。また、全世界のお客さまへ高品質で均質なアフターサービスを提供するために、グループ内で共有すべき考え方の基本を「グループアフターサービス規程」に定め、チェックシートによる運用状況のモニタリングを実施しています。

ヤマハグループアフターサービスマネジメントシステム



サービスマネジメント会議での討議の様子（2022年3月期はオンラインで開催）

アフターサービスに関する教育・研修

お客さまに安心して製品を使い続けていただくために、ヤマハグループではアフターサービス網の整備・充実を進めています。2022年3月期は新型コロナウイルス感染症の感染拡大を受け、国内外の各販売会社の従業員を対象とした「アフターサービス技術研修」開催は見送りましたが、各販売会社から管下の修理技術者に向けてオンライン研修を実施して技術を伝達しています。またアフターサービスの技術情報ポータルサイトにより、販売現地法人のない海外の地域にも、現地の販売代理店に向けてアフターサービス技術情報を伝達しています。

アフターサービス技術研修の様子

販売代理店への訪問技術研修

アフターサービス技術研修の参加者

個人情報の保護

基本的な考え方

お客さまや従業員をはじめ、事業活動にかかわる人々のプライバシー・個人情報を保護することは、重要な社会的責務です。個人情報保護に関する法規制、当社「個人情報保護方針」および「グループ個人情報保護規程」を順守し、お預かりしている大切な情報を適切に取り扱います。情報通信技術の発展により個人情報漏えいやプライバシー毀損のリスクが高まる中、ヤマハグループはこうした潜在的リスクへの対応を図り、情報セキュリティのレベル向上を目指します。

≫ 個人情報保護方針

▶ 推進体制

代表執行役社長を長とするリスクマネジメント委員会の下部組織として情報セキュリティ部会を設置。個人情報保護に関する規程の順守モニタリング、事故報告などの取りまとめ、業務改善の施策検討を行っているほか、当社グループの個人情報取扱統括責任者および部門ごとの管理責任者を設置し、漏えいなどの事故発生時においても迅速に対応できるよう、体制を整備しています。

▶ 個人情報保護に関する教育・研修

個人情報取り扱い部門を対象とした教育・啓発や監査、個人情報保護や漏えい防止に関する研修を実施するなど、従業員の意識啓発・強化に力を入れています。
2020年から、国内ヤマハグループ企業の全従業員を対象に「情報セキュリティ教育（e-ラーニング）」を開始し、2021年2月からは対象を海外ヤマハグループ企業にも広げ、情報セキュリティの脅威、特にメールを利用した詐欺やウイルス感染に関する知識と適切な対応方法を学習する教育を定期的に実施しています。

▶ お客さまの個人情報に関する窓口と対応状況

ヤマハグループでは法に基づき、個人情報に関わる窓口を設定し、保有するお客さまの個人情報について、ご本人またはその代理人からの開示・変更・削除・利用停止などの求めに対応しています。

≫ 個人情報の開示、訂正等の求めに応じる手続きについて

▶ 顧客情報管理の取り組み

ヤマハグループでは、個人情報のIT管理について明記した「グループIT管理規程」に基づいて、情報セキュリティを踏まえた個人情報管理を実務レベルで推進しています。自動暗号化機能を備えた個人情報の保管場所を整備し、万が一漏えいした際にも、権限保持者以外は閲覧・使用できない仕組みにより、安全性を高めています。なお、2022年3月期は、個人情報の管理に関する重大事故はございませんでした。

製品・サービスの充実

音楽教育事業

より多くの人が音楽を楽しみ、音楽の歓びを広くわかち合う―そんな豊かな社会づくりに貢献することを願い、ヤマハグループでは音楽教育事業を国内外で展開しています。1954年、東京・銀座で前身となる教室をスタートして以来、子どもたちの豊かな成長を目指した音楽教育に取り組み、独自の教育メソッド「ヤマハ音楽教育システム」を確立・発展させてきました。「すべての人がもっている音楽性を育み、自ら音楽をつくり、演奏し、楽しむことの出来る能力を育て、その音楽の歓びを広くわかちあう」の理念のもと、1歳から中学・高校生までの子どもの音楽教育を対象とした「ヤマハ音楽教室」、大人の音楽愛好家・趣味層を対象にした「ヤマハミュージックレッスン」など、それぞれの世代のニーズに応じたコースを提供しています。

▶ 世界40以上の国と地域に広がる「ヤマハ音楽教室」

「ヤマハ音楽教室」は、「総合音楽教育」「適期教育」「グループレッスン」の3つの特長を柱とした「創造性の育成」に力を入れたレッスンです。「きく」「うたう」「ひく」「よむ」「つくる」といった要素を総合的に盛り込んだ独自の教育メソッドにより、子どもたち自らが感じたことを音楽で思いのままに表現する力を身につけることを目指しています。

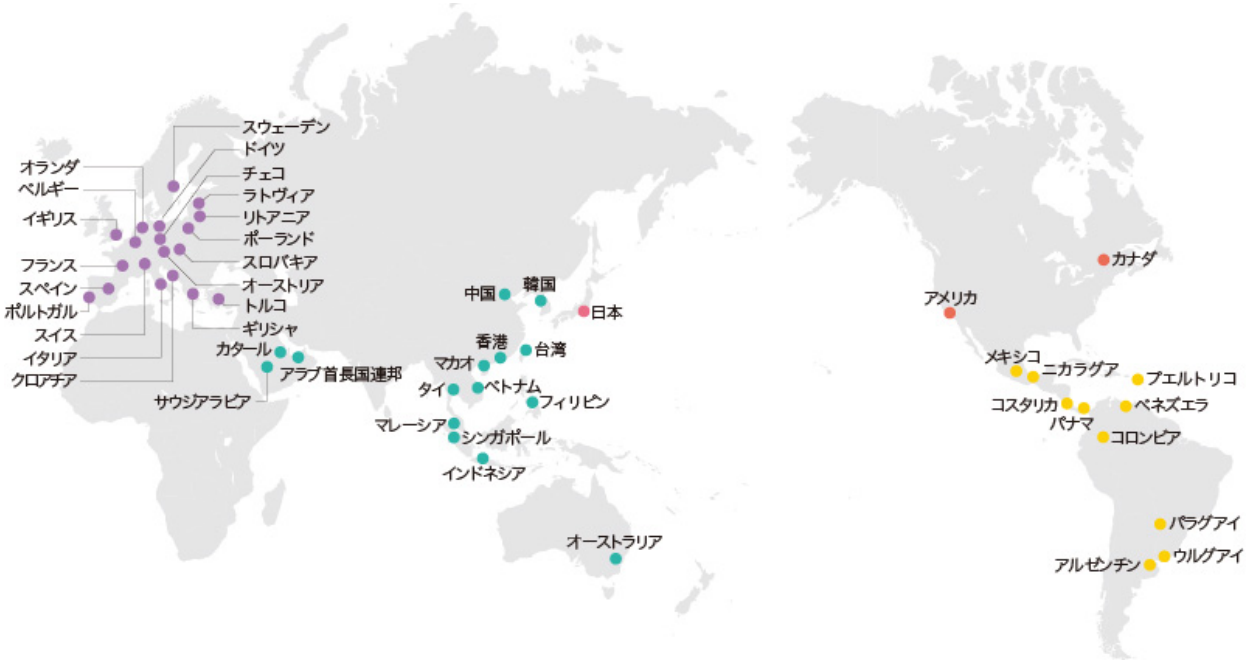
「ヤマハ音楽教室」ロゴマーク

ヤマハ音楽教室

海外においても、アジア・欧州・北米・中南米など40以上の国と地域で展開し、日本で培ってきた音楽教育の理念とカリキュラムを基盤としながら、それぞれの地域の文化や国民性を踏まえて各種コースを整備しています。
2021年11月には、サウジアラビア王国に民間では初の公認音楽教育施設として、ヤマハ音楽教室リヤド校を開校。宗教的な規律が厳しく、過去50年間にわたり公共の場での音楽の演奏や再生が禁止されてきましたが、同国が推進する「サウジビジョン2030※1」による状況の変化を受けて、現地代理店が申請していた音楽教室運営のライセンスが認められ、開校が実現しました。
4歳の子どもから大人の趣味層まで、ピアノ、キーボード、エレキギター、バイオリンなど幅広いニーズに応えるさまざまなプログラムを展開しています。

※1 サウジビジョン2030：サウジアラビアの原油収入依存からの脱却を図り、多様化するための戦略的フレームワーク

音楽教室の実施国（2022年3月現在）



サウジアラビアの音楽教室

世界に広がる音楽教育の理念

また、ヤマハ音楽教室で学ぶ15歳以下の子どもたちが心に感じたことを曲にして、自ら演奏する「ジュニアオリジナルコンサート」（JOC）を国内外で展開し、音楽という共通言語を通じて音楽教育の理念が世界に広がっています。

▶ 多様なニーズに対応した「ヤマハミュージックレッスン」

「ヤマハミュージックレッスン」は、音楽を楽しみながら楽器演奏技術の習得を目指す初心者はもちろん、一層の上達をめざす中上級レベルの方まで、無理なく楽しく演奏技術の習得・上達ができるレッスンです。幅広い年齢層の方を対象に、日本全国1,200会場で展開しています。バンド系、ボーカル・コーラス系教科からアンサンブル指向の管楽器・弦楽器教科、ソロ演奏指向の鍵盤楽器教科など幅広い教科を用意し、お客さまのさまざまなニーズに対応した豊富なコースのレッスン（2021年6月現在40コース）を提供しています。個人レッスンはもちろん、少人数のグループレッスンでは、音楽経験の違いを超えて学べるカリキュラムとオリジナルの教材で、仲間と一緒に音楽を楽しみながら楽器の演奏技術を上達できます。また、音楽の楽しさをさらに広げ、レッスンの成果を発表する機会として、教室やコースごとの発表会やヤマハ主催のイベントなども開催しています。このほか、ウエルネスプログラムとして、音楽の効果を生かした健康のためのプログラム「健康と音楽」「健康と歌」も展開しています。

ヤマハミュージックレッスン

「健康と音楽」

▶ 気軽に歌を楽しむ「青春ポップス」

“歌って踊れる”「青春ポップス」は、音楽経験がなくても気軽に歌を楽しむことを目的としたコースです。レパートリーはシニア層が青春時代に親しんだ1960～1980年代の歌謡曲やフォークソングを中心にラインナップ。楽譜を使わずオリジナル映像を見ながらハモリやステップをつけて同世代の仲間とともに歌を楽しむ内容で2017年から全国に展開しています。

青春ポップス

▶ リモートレッスン

2022年3月期は、昨年に引き続き新型コロナウイルス感染症拡大のため、世界各地で音楽教室の休講を余儀なくされ、教室閉鎖が長期化する間、「生徒の学びを止めない」をテーマに、オンラインによるリモートレッスンを行いました。顧客や地域ニーズに合わせてレッスンをカスタマイズしながら、最適なリモートレッスンのあるべき姿を探求しました。

ユニバーサルデザインの推進

ヤマハグループは、誰もが音楽を楽しめる環境づくりを目指し、豊かなコミュニケーションや、多様な人々が快適に共生する社会の実現に向けてユニバーサルデザインを推進しています。
製品の開発・設計担当者へユニバーサルデザインに対する理解・意識を促す取り組みを進め、従業員の理解・啓発を促しています。
2016年度からは、浜松市が推進するユニバーサルデザイン（以下UD）による街づくりの一環プログラム「企業のUD出前講座」」に参画し、地元小学生に対してUD出前授業を実施しています。

≫次世代育成への支援

▶ 音のユニバーサルデザイン化支援システム『SoundUD®』

ヤマハ（株）は、音のユニバーサルデザイン化を支援するクラウド技術およびプラットフォーム『SoundUD』を開発し、提唱しています。2015年から訪日外国人（インバウンド）観光の振興策・バリアフリー化施策を検討している事業者、公共施設、観光施設に向けて、『SoundUD』を活用した利便性の高い多言語の音声アナウンスシステムや文字ガイドの構築を支援しています。これにより、多言語アナウンスを放送したり、放送したアナウンス音声に連動した翻訳情報を、専用のスマートフォンアプリケーション上にリアルタイムに配信できるようになり、日本語が分からない方やお年寄り、耳の聞こえない方々にも日本語音声の内容を適切に簡単に伝えることができます。
また、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）ら9団体と「総務省委託・多言語翻訳技術高度化推進コンソーシアム」を設立し、国際イベントの場面など、リアルアイムでの意思疎通を可能とする同時通訳技術の開発を行ったり、視聴覚障がい者や高齢者を含む全ての視聴者がテレビ・ラジオ放送の内容を理解できる平等な情報アクセスの機会を確保することを目的に、全国の放送局と連携した字幕支援事業も展開しています。
さらに、世界の「言葉の壁」をなくす「グローバルコミュニケーション計画」推進のため、産学官の力を結集すべく設立された「グローバルコミュニケーション開発推進協議会」では、2022年3月期より幹事および普及促進部会の部会長を当社従業員が担当し、多言語翻訳システムのさらなる普及・発展の推進を担っています。
また、当社が事務局を務める「SoundUD 推進コンソーシアム」（設立：2017年）では、言語や聴力への不安がない持続可能な社会づくりを実現することを目的に、350（2022年3月31日現在）もの会員企業・団体と一緒に、「SoundUD」の普及に努め、日本発の新たなビジネスモデルやイノベーション創出を促進しています。そのサービスの一つとして展開している、当社開発のリモート応援システム『Remote Cheerer powered by SoundUD』は、自宅など離れた場所からでも、インタラクティブにスポーツ観戦を楽しめるようにサポートするアプリです。スタジアムのスピーカーへ拍手などを届けられる機能や、離れた場所にいるファン同士が試合を見ながら音声やチャットで盛り上がることができるトークルーム機能を搭載。サッカー、野球、バスケットボール、ラグビー、アメリカンフットボール、プロレス、陸上など500以上のスポーツの試合で使用され、延べ1億回以上の応援を会場に届けてきました。2021年、この『Remote Cheerer powered by SoundUD』が「CEATEC AWARD 2021」において「デジタルトランスフォーメーション（DX）部門 グランプリ」を受賞しました。
この他にも、SoundUD関連事業はそのコンセプトや活動実績が認められ、これまでに以下の賞を受賞しています。

- Innovative Technologies2015（主催：経済産業省）
- 「平成28年度バリアフリー・ユニバーサルデザイン推進功労者表彰」（主催：内閣府）「内閣府特命担当大臣奨励賞」
- 「IAUDアウォード2016」（主催：一般財団法人国際ユニヴァーサルデザイン協議会）「金賞（サーヴィスデザイン部門）」
- 「2016年度グッドデザイン賞」（主催：公益財団法人日本デザイン振興会）「ベスト100」
- 「CEATEC AWARD 2019」「トータルソリューション部門 準グランプリ」
- 「IAUD国際デザイン賞2019」（主催：一般財団法人国際ユニヴァーサルデザイン協議会）最高賞の「大賞（コミュニケーションデザイン部門）」
- 「IAUD国際デザイン賞2021」（主催：一般財団法人国際ユニヴァーサルデザイン協議会）「銀賞（インタラクションデザイン部門）」※株式会社USENとの共同受賞

・「2019年度グッドデザイン賞」(主催:公益財団法人日本デザイン振興会)
・「第5回 ジャパン・ツーリズム・アワード」「デジタル活用特別賞」(主催:公益社団法人日本観光振興協会、一般社団法人日本旅行業協会、日本政府観光局(JNTO))
・「2020年度グッドデザイン賞」(主催:公益財団法人日本デザイン振興会)
・「IAUD国際デザイン賞2020」(主催:一般財団法人国際ユニヴァーサルデザイン協議会)「銅賞(サーヴィスデザイン部門)」
・「CEATEC AWARD 2021」「デジタルトランスフォーメーション(DX)部門 グランプリ」

『SoundUD®』のイメージ

“音のユニバーサルデザイン化社会”構想　イメージ図

音技術による社会課題への取り組み

ICTを用いた音楽教育ソリューション「Smart Education System」ウェブ会議システムを活用した遠隔授業

≫ICTによる教育ソリューション

新しいワークプレイスの創出とテレワークソリューションの提案

新型コロナウイルス感染症により、働く場所や学ぶ環境にも変化が生まれ、オフィスワークとテレワークを融合させた「ハイブリット型ワークスタイル」や、対面とオンラインで同一の授業を受講する「ハイフレックス型授業」と呼ばれるスタイルも広がっています。オフィスの会議室においても、会議参加者同士が適切な距離を保つための柔軟なレイアウト変更や、参加人数や目的に応じた会議室の効率的な運用、残響が多く遠隔会議に向かなかった会議室への快適な音空間の導入など、ニーズが多様化しています。
このように遠隔会議システムのニーズが高まる中、ヤマハでは、オフィスの「音環境」問題に着目し、これまで培ってきた技術や製品ノウハウをもとに、音漏れや周囲の音を気にすることなく会話や遠隔会議ができる、オフィス内の音空間を提案しています。
2021年に発売した遠隔会議用ワンストップサウンドソリューション「ADECIA」は、遠隔会議や授業を行う部屋に最適なマイクロフォンやスピーカーを一式揃って導入いただける音響システムです。会議室の柔軟なレイアウト変更や会議参加人数を考慮した効率的な会議運用を実現するシーリングアレイマイクロフォンなどで構成する「ADECIAシーリングソリューション」や、コンパクトかつより多人数の会議参加者に対応可能な有線方式のテーブルトップアレイマイクロフォンで構成する「ADECIAテーブルトップソリューション」、ワイヤレスマイクロフォンシステムをラインアップに加えたWithコロナ、アフターコロナ時代に最適な遠隔会議を実現する『ADECIAワイヤレスソリューション』など、順次ラインアップを拡充し、用途にあわせて今後さらに多様化する遠隔会議環境に柔軟に対応しています。

遠隔会議用サウンドソリューション『ADECIA(アデシア)』

≫遠隔会議ポータルサイト
≫遠隔会議用サウンドソリューション「ADECIA」
「新しいワークプレイス」を創出する、ヤマハならではの音環境整備

耳の健康に関する特設サイト『Thinking about Hearing Health』

ヤマハは、2022年3月3日の「国際耳の日」より、オーディオ製品を使う際に適正な音量を意識することや、生活の中で耳を休めることの重要性を発信するサイト『Thinking about Hearing Health』を公開しています。
2019年にWHO(世界保健機関)が発表したレポートでは、世界の若年層(12歳～35歳)の半数にあたる約11億人が難聴になるリスクを抱えており、何らかの対策を取らない限りその人数は増加していくと予測しています。また、ヘッドホン、イヤホンで大音量の音楽を長時間にわたり聴き続けることや、屋内外のイベントで大音量にさらされることで耳に大きな負担がかかり、難聴リスクが高まるとも警告しています。
このような社会的な問題を背景に、ヤマハでは、2019年に耳への負担を軽減する独自技術「リスニングケア※2」を搭載したイヤホン「TW-Eシリーズ」「EP-Eシリーズ」を発売しました。今回これに加えて、人々の音・音楽を楽しめる時間が長く続くように、音楽を楽しむ際に適正な音量を意識することや、音で疲れた耳の休息時間の重要性、小音量でも音楽を楽しめる機能が付いたオーディオ製品を選ぶことなどといった耳の健康に配慮した音楽とリスニングの楽しみ方について継続的な情報発信を行います。

世界中のすべての方が生涯を通じて音楽に触れることのできる環境を守ることが、音・音楽に携わる当社の社会的使命と考え、ヘッドホン・イヤホンをはじめ、ホームオーディオ事業の分野で「良い音を楽しむ」ことと「健康への配慮」が両立する新しい価値の創造を目指し、事業活動や製品開発を通じて今後も積極的に提案していきます。

※2 音量に合わせて高音域と低音域を楽曲全体のバランスを保ちながら補正することで、小さな音量でも音楽の持つ情報量を損なわずに楽しめる当社独自の技術

『Thinking about Hearing Health』サイト

完全ワイヤレスBluetoothイヤホン「TW-E5B」

≫『Thinking about Hearing Health』

音技術・新技術によるソリューション提案

ヤマハグループは、1900年に初めてピアノ製造に成功して以来、時代の変化とともに技術開発を進め、伝統的なアコースティック楽器はもとより、常に最新の電子技術を用いた楽器や技術開発に取り組んでいます。
“音を出す”製品づくりを通じて良い音を追求する一方、音空間の研究やその制御システムの開発など、“音を聴く”ための良い環境づくりにも努めています。また、製品開発の中で培ったセンサー技術などを生かしたソリューションを提案や、新しい環境下でヤマハが提案できるコンテンツを提供しています。
2021年には、国立大学法人東京大学先端科学技術研究センターとヤマハなど企業9社とが共同で「先端アートデザイン社会連携研究部門」を設置。2030年に向けたSDGsをはじめ、あらゆる人を受容するインクルーシブな社会の構築、社会のデザインが極めて重要となる中、本研究部門では、世界を先導する企業、東大先端研の研究者、およびアートデザイン領域の第一線のプロフェッショナルが分野横断的な研究グループを組織し、多様な視点から生み出されるアイデアをスピーディに社会実装していくとともに、これらの複雑化する社会の諸問題にバランスよく立ち向かえる未来の人材育成を目指していきます。

≫音楽と発見！新しい毎日

▶リモート合奏サービス『SYNCROOM』

『SYNCROOM（シンクルーム）』は、インターネット回線を介して、複数のユーザー同士（最大5拠点）でリモート合奏が楽しめるサービスです。
一般的なリモート会議システムやIP電話は、通話や会議を想定して設計されており、一定の音声の遅れが生じることから、高いリアルタイム性が要求される合奏には適していません。そこで『SYNCROOM』は、当社独自の技術によってインターネット回線を介したオーディオデータの双方向送受信の遅れを極小化し、遠隔地間でも違和感のほとんど生じない快適なオンラインセッションが楽しめるサービスを実現しました。アプリケーションを端末にインストールし、アカウント登録を行うことで、無料で利用可能。現在、アカウント登録数は約15万人（2022年3月末）まで増加し、全国各地の多くのユーザーが『SYNCROOM』を通じて、離れていても繋がれる新しい音楽体験を楽しんでいます。
2022年4月には、ユーザーが、自己紹介コメントや好きな音楽ジャンル、興味のある楽器、自身のソーシャルメディアアカウントなどのプロフィールを公開できるプロフィール機能を追加。ユーザー検索やお気に入りユーザー登録の機能と併せて使用することで、気が合いそうなユーザーをより簡単に見つけられるようになるなど、ユーザー同士がつながりやすい仕組みを導入しました。
2021年1月には、「2020年日経優秀製品・サービス賞」で「最優秀賞」を受賞しました。

≫『SYNCROOM』公式サイト：https://syncroom.yamaha.com/
≫「SYNCROOM」公式プレイヤーズサイト：
https://syncroom.yamaha.com/play/

『SYNCROOM』

▶次世代ライブビューイング『Distance Viewing』

アーティストの迫力あるライブパフォーマンスを忠実に記録し、ステージ上にバーチャル再現する次世代ライブビューイングシステム。新型コロナウイルス感染症の影響が続く中、苦境にあるライブハウスの新たな動員源となるライブコンテンツを提供するため、当社が持つ楽器、音響機器、ネットワークに関する知見と技術を結集して開発、2020年10月に初開催しました。ライブ音声を完全再現し、大型スクリーンを用いたリアルな等身大映像と本番さながらの照明演出などで、そのパフォーマンスをステージ上によみがえらせます。さらにこのシステムは、当社のリモート応援システム「Remote Cheerer powered by SoundUD」との連携も可能で、オンライン配信を視聴するファンがスマートフォン専用サイトにアクセスし、ボタンをタップすることで、声をリモートで届けることができます。これにより、離れた場所で視聴するファンの声援を現場に届けることができ、満員時さながらの大歓声も安全に再現します。
今後もヤマハグループは、ニューノーマル時代の新しい音楽のあり方を提案し、音や音楽に関する社会課題解決につながるソリューションを提案していきます。
公益財団法人日本デザイン振興会が主催する「2021年度グッドデザイン賞」を受賞。

次世代ライブビューイング『Distance Viewing』

▶ その他の製品事例

よりよい音環境づくり

製品	サステナビリティ面の特長	関連画像
スピーチプライバシーシステム「VSP-2」	人の話し声を素材に合成した「情報マスキング音」により会話内容をカモフラージュする	
調音パネル	室内の音（響き）を調え、音響障害のないクリアで心地よい音響空間を実現する	調音パネルを導入した会議室
防音室『アビテックス』	遮音と音場（響き）を兼ね備えた空間を手軽に実現する	
ユニファイドコミュニケーションスピーカーフォン『YVC-200』	時間や場所にとらわれない快適な遠隔コミュニケーションを実現	
完全ワイヤレスBluetooth®イヤホン『TW-E5B、E3B』	音量に応じて音のバランスを最適化して、耳への負担も抑えるヤマハの独自技術「リスニングケア」	
ノイズキャンセリングBluetooth®イヤホン『EP-E70A』	「リスニングケア」に加えて、高純度な音楽再生とノイズ除去を両立した「アドバンスドANC（アクティブ・ノイズ・キャンセリング）」、耳の形状や装着状態に合わせてリアルタイムに音を自動で最適化する「リスニングオプティマイザー」を搭載	

センサー技術の応用提案

製品	サステナビリティ面の特長	関連画像
薄型変位センサー	肢体に装着するものと一体化させ、人の動作情報をリアルタイムにモニタリングする	使用例
水素漏れ検知機	高速応答・高感度・広ダイナミックレンジを実現し、さまざまな検査対象の形状や漏れ量に対応可能	

音技術の応用提案

製品	サステナビリティ面の特長	関連画像
サイレントブラス™	場所や時間を選ばずに練習や演奏を可能にする	
トランスアコースティック™ピアノ	電子ピアノのように自由な音量調節が可能	
車載緊急通報システム用車載通話モジュール	緊急時の自動通報・ハンズフリー通話が可能	—

社外からの評価実績

ヤマハ(株)と東京藝術大学COI拠点が共同開発した「だれでもピアノ®」が令和3年度「STI for SDGs」アワードで、文部科学大臣賞を受賞

ヤマハと国立大学法人東京藝術大学COI拠点※1が共同開発した「だれでもピアノ®」が、科学技術イノベーション(Science, Technology and Innovation:STI)を用いて社会課題を解決する地域における優れた取り組みを表彰する「STI for SDGs」アワードで、文部科学大臣賞を受賞※2しました。
「STI for SDGs」アワードは、科学技術イノベーションを用いて社会課題を解決する地域における優れた取り組みを表彰することで、その取り組みのさらなる発展や同様の社会課題を抱える地域への水平展開を促し、持続可能な開発目標(Sustainable Development Goals:SDGs)の達成に貢献することを目的とし、国立研究開発法人科学技術振興機構(以下、JST)が2019年に創設したものです。
この取り組みは、1人の障がい者の「音楽を奏でたい」という想いが起点となっており、芸術・文化を科学技術と組み合わせてSDGs達成のための手段として活用している独創性の高い活動であること、また、実物のピアノを演奏するというハード面での課題を解決するために、オンラインの活用で汎用性の確保も視野に入れるほか、医療機器としての可能性や、体験者が指導者となって社会に貢献する役割を持たせている点が包摂性、展開性においても高く評価されました。「誰一人取り残されない未来をつくる」というSDGsの理念に沿った取り組みであり、SDGs目標3,4,10 など複数目標の達成につながる活動として、選考委員会において文部科学大臣賞にふさわしいと判断されたことが受賞につながりました。

※ 1 当社は2015年10月より、文部科学省と科学技術振興機構の事業である「革新的イノベーション創出プログラム(COI STREAM)の拠点の一つである「東京藝術大学COI 拠点」に参画しています
※ 2 受賞団体名は、東京藝術大学COI拠点

≫参考:JST「令和3年度「STI for SDGs」アワード受賞取り組みの決定について」

「楽器工作 つくろう、ならそう!」の取り組みが「第15回キッズデザイン賞」の「特別賞 審査委員長特別賞」を受賞

ヤマハの、身近な素材で楽器を「つくる」「ならす」体験を提供する取り組み「楽器工作 つくろう、ならそう!」が、「第15回キッズデザイン賞」において、「特別賞 審査委員長特別賞」を受賞しました。
「キッズデザイン賞」(主催:キッズデザイン協議会、後援:経済産業省、消費者庁)は、「子どもたちが安全に暮らす」「子どもたちが感性や創造性豊かに育つ」「子どもを産み育てやすい社会をつくる」という目的を満たす、製品・サービス・空間・活動・研究の中から優れた作品を選び、広く社会に発信していくことを目的に2007年に創設された顕彰制度です。
「楽器工作　つくろう、ならそう!」は、新型コロナウイルスの影響で“おうち時間”が増え、子育てと在宅勤務の両立など新たな生活様式に戸惑う家族が見られたり、子どもたちが外で身体を使って遊ぶ機会が減少したりする中、「音楽を通して子どもや家族の“おうち時間”を豊かにしたい」「五感を刺激する感性豊かな体験を提供したい」という思いからスタートした活動です。段ボールや輪ゴムなどで作ることができる複数の楽器の型紙と工作手順を、創作・演奏のポイントやBGMなどとともに当社のウェブサイトで無料公開しているほか、保育園などでのワークショップも開催しています。シンプルながらもしっかりと音が鳴る構造で、作って楽しむだけでなく実際に音を鳴らして遊ぶことができ、楽器の魅力を存分に体感できる工作となっています。

≫「楽器工作 つくろう、ならそう!」について