

メーカーとしてお客様に対する責任を果たすために

日東電工グループは、経営理念および行動基準をもとに品質基本方針「お客様に満足していただける品質づくり」を定め、優れた品質とサービスでお客様の満足度向上を追及しています。

▶ お客様に満足していただける品質づくりのために

効果的な品質マネジメントシステムを構築しています

さまざまなビジネス形態のお客様とお取引させさせていただくため、当社は多様なビジネス形態に即した効率的な品質マネジメントシステムを構築しています。

また、当社グループのモットーである“ Same Brand Same Quality ”を確保するため、グループ共通の品質指標を定め、連結管理を行うことにより、顕在および潜在する品質課題を抽出し、改善しています。

さらに品質マネジメントシステムの維持向上を図るため、国内6事業所、国内グループ6製造会社、海外グループ8製造会社において計画的に品質監査を行い、必要に応じて是正・予防処置を講じています。

▶ 製品安全への取り組み

製品安全に関する基本方針に則り、対策を講じています

当社グループはその経営理念および品質基本方針のもとに消費者の方々の安全を守る製品づくりに努めてきました。1995年に製造物責任法(PL法)が施行されたのを機に、製品安全に関する基本方針(「安全で有用な製品をお客様に提供する」ことは企業としての社会的使命である)として5つの実践項目を定めています。

この方針は製品安全基本規程およびMSDS(化学物質安全性データシート)の管理規程として反映され、各事業所での監査を通して、製品安全への漏れのない対策を講じています。

▶ 市場の情報を収集し、クレームに即応するために

情報システムを最大限に活用

お客様の満足度を向上させるためには、お客様や市場の情報を有効活用することが重要です。そのため当社グループでは2000年に国内事業所、国内・海外グループ会社で閲覧、入力ができる社内イントラネット品質情報システムを立ち上げました。これにより品質情報の収集・共有化を図り、製品やサービスの改善に結びつけています。

万が一、品質問題が発生した場合には、社内イントラネット品質情報システムを利用して、お客様に与える被害を最小限にするためのスピーディーな社内情報伝達と対策を実施しています。さらに経営にまで影響する重大な品質問題については経営幹部に同報され、適切な判断や指示を受けるとともに、グループ全体で課題の認識と再発の防止および予防処置に取り組んでいます。

お客様品質情報システム

