

お客様とのかかわり

日東電工グループは『お客様に満足していただける品質づくり』を品質基本方針としています。

製品の品質だけでなく顧客対応までを「品質保証」と考え、優れた品質と製品安全を確保し、

カスタマーセンターや社内イントラネットなどによる迅速・的確な対応で、お客様の満足度向上を追求しています。

品質基本方針

『お客様に満足していただける品質づくり』

- お客様の要求を常に満足する品質とサービス
- 用途・用法に適切で信頼性の高い品質
- 適切な価格で安定供給できる品質
- 消費者の安全を守る品質
- 社会・環境に優しい品質

品質年度方針（日東電工グループ）

お客様満足度の向上と社会的責任の遂行を重点施策として品質保証活動に努めました

日東電工グループでは、品質基本方針をもとにグループの全体最適を推進していくため、年度ごとにグループが取り組むべき品質指標の目標値と重点施策を「日東電工グループ品質年度方針」として示し、各事業部、拠点への展開と徹底を図っています。

2004年度の品質年度方針では、品質保証活動の原点を「お客様満足度のさらなる追求と社会的責任の遂行」におき、お客様情報などを活用した製品改善や遵法の推進を重点施策としました。また、お客様の品質ニーズに合わせて品質体制を見直すため、「グループ共通の顧客満足度評価」の取り組みをスタートしました。

2004年度は、グループ内の品質指標管理体制は軌道に乗ったものの、一部の目標が達成できず、指標の改善など運営面で多くの課題があることが分かりました。

2005年度の品質年度方針では、お客様・社会・従業員のすべてが満足できる、グループが目指す「グローバル・エクセレント・カンパニー」に相応しい品質マネジメントを実現するために、品質保証体制を強化します。

品質マネジメントシステム（日東電工グループ）

環境・安全・品質の 合同内部監査を実施しました

日東電工グループでは、お取引させていただいているお客様の多様なビジネス形態に即して、ISOやGMP(医薬品適正製造基準)などの効率的な品質マネジメントシステムを構築しています。2004年度末までにISO9001の認証を取得したグループ製造・加工拠点は、2004年度取得の日東電工CSシステム(株)を加え、全部で45拠点になりました。

また、2004年度からリスクの低減を重点課題とし、環境・安全・品質の専任監査組織を設置することで監査体制を強化しました。2004年度は、試験的に13拠点(日東電工7拠点、国内製造グループ5社、海外製造グループ1社)の合同内部監査を実施しました。

2005年度は、内部監査を継続的に実施するとともに、品質改善活動や人材育成を中心とした日東流の品質マネジメントシステムを構築します。この成果が、顧客満足度向上やリスク最小化に結びつくよう努めていきます。

製品安全（日東電工グループ）

事業部ごとに製品安全相談員を配置し 迅速で的確なクレーム対応に努めています

日東電工グループは、製造物責任法(PL法)が施行されたのを機に1995年に制定した製品安全基本方針「『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」のもと、消費者の安全を守る製品づくりに努めています。

この製品安全基本方針は、製品安全基本規則とMSDS(化学物質安全性データシート)の管理規則に反映させており、各事業所の監査を通じて、製品安全に対して万全な対策を講じています。

当方針に基づき、1995年より定期的に全社製品安全委員会と事業部(事業所)製品安全委員会を開催し、年度方針の確認と徹底、活動の方向づけを行っています。

また、1997年から事業部ごとに製品安全相談員を配置して製品安全の責任を遂行しています。グループの製品は、企業顧客の事業において使用される機能部材(中間材料)が大部分を占めており、直接一般消費者に使用される製品は多くありません。直接一般消費者が関係するメディカル事業部の医療用サージカルテープや培養おたね人参、(株)ニトムズが扱うコンシューマー向けの包装用テープや各種生活用品などの品質表示内容については、細心の注意を払っています。



日東電工グループのメディカル製品

お客様とのかかわり

カスタマーセンター（日東電工単体）

事業部内にもカスタマーセンターを設置し、技術相談に対して迅速に対応しています

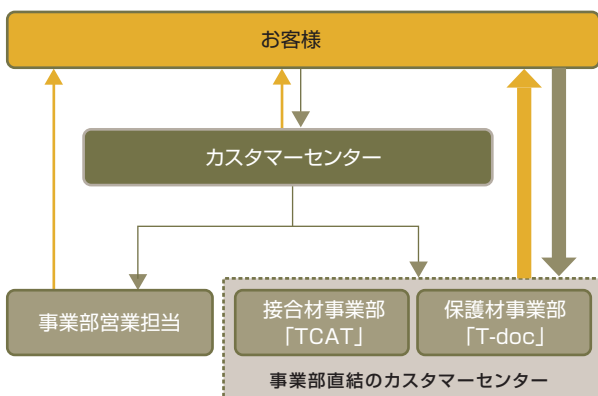
日東電工では、お客様対応窓口としてカスタマーセンターを設置し、電話やウェブでさまざまな相談を受けつけています。

また、接合材事業部と保護材事業部では、製品の用途・使用方法が多岐にわたり、さまざまな業界のお客様から非常に多数のご相談を受けていました。

そこで、技術サポート、サンプル提供など専門的なお問い合わせに迅速に対応するため、事業部内にもカスタマーセンターを設置しました。接合材事業部では2003年10月から「TCAT(Tape Customer Assistant Team)」を、保護材事業部では2004年9月から「T-doc(Technical-doctor)」をそれぞれスタートさせています。これら2つのカスタマーセンターではお客様だけでなく、ビジネスパートナーや現地法人からの各種問い合わせにも対応しています。

今後とも、お客様からの相談に迅速、適切に対応するとともに、お客様からのお問い合わせ情報を分析し、事業戦略立案に役立てていきます。

■ カスタマーセンター



カスタマーセンターに寄せられた相談は、カスタマーセンターから直接回答するほか、技術的内容に関しては、接合材事業部・保護材事業部直結のカスタマーセンター「TCAT」・「T-doc」、その他事業部は営業担当に転送し、お客様へ回答しています。「TCAT」・「T-doc」では、お客様からの直接のご相談にも対応しています。

社内イントラネット品質情報システム（日東電工グループ）

品質情報の共有化、クレーム情報の即時伝達に取り組んでいます

日東電工グループでは顧客満足度向上のため、2000年度に、国内事業所、国内・海外グループ会社で入力、閲覧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、情報を共有化しています。今後はこのシステムに顧客満足度を含めた品質指標管理に関する情報も追加していきます。

万が一、品質不良などの問題が発生した場合には、お客様にかかる迷惑を最小限にするため、社内イントラネット品質情報システムを利用して、迅速な情報伝達と対策を行っています。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即時伝達され、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、予防処置に取り組んでいます。

安定供給責任（日東電工単体）

原材料調達先の確保のため、「チャイナ・プロジェクト」を始動しました

お客様へ安定して製品を供給するためには、原材料の調達確保が重要です。日東電工では、大災害時の供給ルートの確保を目的としたサプライヤーマップの作成や、調達候補企業の視察などを行っています。

海外からの調達比率は現在約5%と低く、グローバルな供給体制を確保するため、2003年度から年に3～4回、アメリカ・ヨーロッパ・中国を中心に仕入先の視察を行っています。

2004年度は、「チャイナ・プロジェクト」と称し、4月から6月までの3ヶ月間限定で延べ20回、中国調達候補企業の品質面・価格面などを調査しました。その結果、調達可能な企業についての情報が得られ、7月からは、中国に人員を派遣して積極的に中国供給先の確保を図っています。