社会的側面での取り組み

お客様とのかかわり

**日東電工グループでは、お客様に満足していただける製品の提供に努めています。
“先取りの品質マネジメント”をキーワードに、品質教育や情報システムなどのインフラ整備と普及によって
お客様満足度向上に取り組んでいます。**

品質年度方針

“先取りの品質マネジメント”に取り組んでいきます

2004年度から策定している「日東電工グループ品質年度方針」では、「お客様の満足度」と「お客様からの返品・補償率」を指標に掲げ、グループで取り組むべき重点施策と目標を定めています。

2005年度は、“育てよう人財、築こう先取りの品質マネジメント”をスローガンに、お客様の満足度向上のための取り組みや製品品質の安定化、インフラ整備などを行いました。2005年度末には、品質部門に加えて関係する他部門が参加することで、“先取りの品質マネジメント”への具体的な活動を取りまとめました。

2006年度は、この”先取りの品質マネジメント”を定着させ実行する年として、関連部門との活動を活発化させます。

先取り品質マネジメントとは

製品開発の時点から品質を考慮した開発設計などを行い、不良品を発生させない仕組み。

品質マネジメントシステム

豊橋事業所でISO/TS16949認証を取得しました

日東電工グループでは、製造・加工の約80拠点でISO9001等の品質認証を取得しています。また、経皮吸収型テープ製剤など医薬品を製造しているメディカル事業部では、医療機器の品質管理に関する国際規格ISO13485や、GMP（医薬品適正製造基準）に基づいた品質マネジメントシステムを構築しています。

また、2006年1月には豊橋事業所で、世界でもっとも厳しい品質マネジメント規格と言われるISO/TS16949認証を取得。グループでの認証取得数は13拠点（2006年7月現在）となりました。この認証の取得を要望される自動車業界や半導体・電気電子業界のお客様に高い満足をいただいています。

さらに、2004年度から環境・安全・品質の3部門を含めて行っている内部監査（QES監査）では、“先取りの品質保証”の導入・展開状況を重点的に監査し、成果に結びつくような具体的なアドバイスや改善事例情報を提供しています。

品質教育

国内外のグループ会社で品質教育を実施しています

日東電工グループでは、お客様に安定した品質の製品をお届けするため、品質管理者・製品開発担当者・現場監督者を対象に、品質教育を実施しています。新人から高度な品質技術知識を持った従業員まで、知識レベルや対象部署に応じて各種の品質講座を設けています。

製品に不良が出てから対策を講じるのではなく、不良を出さない製品設計に取り組んでおり、品質知識を持つ開発者の育成が欠かせないことから、特に製品開発者の品質教育に力を入れています。

2005年度は、内容を一新した各種講座のテキストを日・英の2ヵ国語で作成し、世界のグループ会社で品質教育を実施しました。2006年度は、現在把握している各拠点の品質知識レベルをもとに、グループ全体での品質レベル向上をめざした品質教育を実施する計画です。

品質研修会

comment

チャカパン・ロハヴィサヴァパニッチ
日東電工マテリアルタイランド 品質保証マネージャー

目標は、世界最高レベルの品質。

私は品質保証部門に所属しており、お客様に満足していただけるよい製品を提供するため、データ分析や品質手法を駆使して、不良品を外に出さない活動を推進しています。私たちの業務で大切なことは、品質リスクを社内ですばやく察知し、対策をいち早く講じることと、全従業員への品質教育を続けてレベルを上げていくことです。

目標は、品質クレームのない世界最高レベルの品質。信頼されるメーカーとして、お客様に満足していただきたいと考えています。

製品安全

消費者の安全に配慮した製品を提供しています

日東電工グループでは製造物責任法（PL法）が施行される以前から、消費者の安全を守る製品づくりに努めています。特に、直接一般消費者に使用されるメディカル事業部の医療用サージカルテープ・培養おたね人参などや、ニトムズが扱うコンシューマー向けテープ類・各種生活用品などの製品の安全には、細心の注意を払っています。

メディカル製品

カスタマーセンター（日東電工単体）

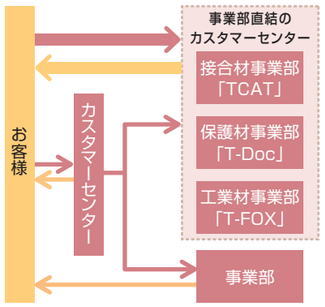
工業材事業部直結のカスタマーセンター「T-FOX」を設置しました

日東電工のカスタマーセンターでは、お客様への迅速な対応を基本に、電話やウェブで受注や相談を受け付けています。

特にお客様からのお問い合わせが多い事業部については、事業部内に事業部直結のカスタマーセンターを設置しており、専門のスタッフがスピーディに対応しています。事業部直結のカスタマーセンターには、両面接着テープを扱う接合材事業部の「TCAT（ティーキャット）」、表面保護材料を扱う保護材事業部の「T-Doc（ティードック）」、そして2005年度に新設した発泡シール材を扱う工業材事業部の「T-FOX（ティーフォックス）」があります。

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お問い合わせ先

接合材カスタマーセンター「TCAT」
TEL. 0532-41-8400, 0532-41-8267
FAX. 0532-41-8473
E-mail tcat@nitto.co.jp

保護材テクニカルサポートセンター「T-Doc」
TEL. 0532-41-7223
FAX. 0532-41-7259
E-mail tdoc@nitto.co.jp

工業材カスタマーセンター「T-FOX」
TEL. 0532-41-7838
FAX. 0532-41-8446
E-mail tfox@nitto.co.jp

品質情報システム

セキュリティに配慮しつつグループで品質情報を共有しています

日東電工グループでは、品質に関するお客様への対応を迅速に行うため、社内イントラネット上に構築した「お客様品質情報システム」を、セキュリティに十分配慮し活用しています。情報は、ログインIDとパスワードで保護されており、お客様への対応に必要な情報を、必要とする従業員がいつでも閲覧できるようになっています。

2005年度は、主要な分析項目を即時にグラフ表示するよう改善しています。

製品安定供給責任

市場環境の変化の中で原材料の安定調達に努めています

BRICs※の台頭と地政学的要因、さらに投機的なオイルマネーの注入によって、2003年度から一気に原油価格が高騰し、石油化学品の調達が困難になっています。この厳しい調達環境のもと、日東電工では原材料を安定調達するため、仕入先との関係強化を図っています。

2005年7月からは、安定調達とともに資材単価高騰に対する抑制も兼ねて、中国上海地区に調達本部直轄の担当者2名を配置し、広く中国の原料メーカーの調査・訪問を実施。中国現地法人や、日本の各事業所・グループ会社の調達をサポートしています。また、2005年度からはインドのメーカーの調査を開始しています。

※ BRICs（ブリックス）：新興大国であるブラジル（Brazil）、ロシア（Russia）、インド（India）、中国（China）の4ヵ国の総称。

comment

シュイン・テオ
日東電工エレクトロニクスマレーシア 開発チームリーダー

開発部門のCSRは、法令遵守とお客様ニーズへの対応です。

私は半導体封止材の開発を行っています。開発部門でのCSRは強化される環境規制をクリアする製品を開発し、お客様のニーズに応えることであると考えています。最近ではEU指令のWEEEに従い、環境配慮型製品として開発した半導体封止材（グリーンシリーズ）が、お客様に大変喜ばれています。

開発段階から将来施行される法規制の遵守やお客様のニーズを組み込み、今後も、お客様に選ばれる製品の開発に取り組んでいきます。