

## ■ お客様への取り組み

日本化薬グループは、お客様に最良の製品を提供するため、品質体制を整備し全社的に品質活動を行っています。また、製品品質の向上や安全性・信頼性に配慮し、技術サービスや情報提供がお客様の満足度向上につながるように活動しています。

### 品質に対する取り組み

日本化薬グループでは、お客様の満足する「最良の製品」を提供し続けるために、「[環境・健康・安全と品質に関する宣言](#)」を基本方針とし、品質マネジメントシステムを構築して、全社的に、品質に対するさまざまな取り組みを展開し、顧客満足度を向上させる品質保証、品質向上の活動に取り組んでいます。

#### ■ 品質保証・品質向上活動の推進

日本化薬グループでは、生産技術本部品質経営推進部が中心となり、品質保証・品質向上活動を推進しています。

品質保証活動は、安定した品質を保证するため品質管理技術力を強化させ、向上させるための各種教育活動や顧客苦情の低減や品質工程異常の低減を目的とした活動です。

品質向上活動は、各種教育活動以外に品質リスクアセスメントを実施するとともに、「品質改善事例集」を発行し、品質改善手法の普及を推進しています。また、研究所では、品質工学や統計的手法導入による設計開発力の向上に取り組んでいます。

各種教育活動を一部ご紹介します。

統計解析手法の実践的な研修である研究・開発者向けと工場向けの"Field Data解析～おもしろ体得塾～"や「外部品質講習」への受講派遣、「内部監査員教育」の工場出張講習などを行っています。

顧客苦情の低減や品質工程異常の低減策をご紹介します。

各工場では、日常的な品質管理活動として、管理図等のQC手法の活用、品質パトロール、QYT活動（品質危険予知トレーニング）などを実施しています。

再発防止策の強化として、「なぜなぜ分析」や「変更管理及び変化点管理」を実施しています。さらに、品質工程異常などを全社的にデータベース化し、異常事例の事業場間の水平展開を進めています。

日本化薬グループ全体の品質マネジメントシステムが有効に運用されていることを確認するために、国内各事業場と海外を含むグループ会社に対し、品質診断を実施しています。



"Field Data解析～おもしろ体得塾～"の研修風景。複雑な因果関係を机上で論理的に解き、その論理が実現することを実験で確認します。

#### ■ 各事業場での品質保証活動・品質向上活動

日本化薬グループ各事業場では、さまざまな品質保証活動を展開しています。

また、品質工程異常についてのデータベース化を進め、事業場間の水平展開を進めています。

##### 品質保証活動

- 品質パトロール
- トレンド管理(見える化)
- 品質トラブル再発防止活動(なぜなぜ分析等)
- 品質管理技術力の強化

##### 品質向上活動

- 品質リスクアセスメント
- 設計開発力の向上
- 統計解析手法("Field Data 解析～おもしろ体得塾～")
- 品質トラブル再発防止活動(なぜなぜ分析等)

#### ■ 品質リスクアセスメントの実施

製品の製造過程で、例えば、新しい作業者に代わる新しい装置の導入などの変更が行われる場合（いわゆる4M変更が行われる場合）、品質トラブルの未然防止のために品質リスクアセスメントに取り組んでいます。4M変更とは、4つの頭文字Mの人（Man）、機械（Machine）、材料（Material）、方法（Method）に関わる変更のことをいいます。

#### ■ なぜなぜ分析の取り組み

顧客苦情および品質工程異常については、再発防止策の強化のために当社版「なぜなぜ分析マニュアル」をもとにした職場での"なぜなぜ分析"の実施を推進しています。さらに、本マニュアルを中国語に翻訳したものを使用して中国のグループ会社に対しても"なぜなぜ分析"の実施に向けた研修を行い推進しています。

当社版「なぜなぜ分析マニュアル」作成

当社の不適合事例は、過去に発生した事例と似通った事象が多くあり、原因の根本にあるものを追及する力が不足していると分析しました。そこで、原因と結果の関係を正確に把握し、背後にある"根本原因"を炙り出し、類似事例の再発を防止することを目指してなぜなぜ分析の導入を決めました。各工場から推進メンバーを集め、当社版「なぜなぜ分析マニュアル」を作成しました。このマニュアル（日本語版と中国語版）をもとに各職場でなぜなぜ分析を実践しています。



## 品質向上推進活動の歴史

日本化薬の品質改善の取り組みは、1948年工場技術者がQC活動として統計的手法の検討を自主的に開始したことから始まりました。

1963年デミング賞受賞後、1966年にQC活動の成果発表の場として「第1回QCサークル大会」を開催しました。それ以後活動範囲を広げ全員参加型の「小集団活動発表大会」、「明日につなげる運動発表大会」と大会名を変え、発表内容は品質向上だけでなく、業務改革・コストダウン・5S活動・次世代育成・省エネルギー活動・安全衛生の改善活動・環境保全活動などテーマを拡げてきました。発表と交流の場である「明日につなげる運動発表大会」には、海外のグループ会社も参加するようになりました。

そして、2014年からは改善だけでなく人材育成やCSR活動も含めた日本化薬独自のリニューアルした小集団活動として活動を続けています。

## 農薬の安全使用説明会の開催

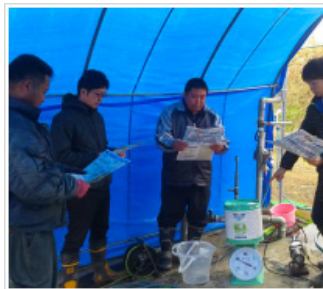
アグロ事業では「クロルピクリン」を有効成分とする「カヤククロールピクリン」、「ドジョウピクリン」、「クロピクフロー」などのクロルピクリン剤を取り扱っています。

これらの製品は、土壌中に病原菌や害虫を防除する土壌くん蒸剤として、農作物の栽培には不可欠な農薬となっています。安定した効果の高さや作物に残留しないなどの特性から広く使用されています。

効果の良さは裏腹に、クロルピクリンは劇物に指定されており使用には注意が必要です。気化しやすいため目やのどを痛め、最悪の場合、命に関わる事故につながる可能性があるため、細心の注意を払って取り扱わなければなりません。

そのため、アグロ事業では説明会や使用前の説明指導を随時開催し、お客様に効果のみならず、安全使用について説明・指導しています。

▶ [アグロ事業部ウェブサイト](#)



大分県臼杵市野津町のピーマン農家。野津町はピーマンの産地で、約100名の方が栽培されています。

## 医薬品情報センターと信頼性確保

医薬品情報センターでは、抗がん薬・自己免疫疾患治療薬・血管内塞栓材など当社の医療用医薬品・医療機器に関わるさまざまな問い合わせを患者様や医療関係の皆さまからそれぞれ専用のフリーダイヤルでいただいています。日本化薬が提供するすべての製品がお客様にとって「最良の製品」となるよう、センター員はお問い合わせ一つひとつに対して、的確に丁寧に回答することを心がけ、私たちの回答がお客様の期待にお応えしているかアンケートを行い改善しています。

また、医療施設を訪問する医薬情報担当者や連携し患者様のお役にたてる情報を提供するよう努めるとともに、お客様からのご要望やご意見を社内の担当部署に報告・提案しています。医薬品情報センターでは、「すべては適正使用の推進と顧客満足の上昇のために」をスローガンとし、より良い医療に貢献していきます。



医薬品情報センター