

ホーム > CSR情報 > 社会的責任を果たすCSR活動 > お客様への取り組み

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、安定した品質を保証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する活動です。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。

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)



> 「CSRレポート2018
ダイジェスト」
ダウンロード

CSR情報

▶ English

トップメッセージ

特集

基盤となるCSR活動

経済的責任を果たすCSR活動

社会的責任を果たすCSR活動

お客様への取り組み

お取引先・投資家への取り組み

社会への取り組み

地域への取り組み

従業員への取り組み

環境責任を果たすCSR活動

CSRコミットメント

編集方針

アンケート結果

CSRレポート

CSRニュース

関連情報

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、作業者の交替や新規装置導入のように人や設備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。

品質保証・品質向上のための教育活動

品質保証のための教育活動として、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の活動は、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。

品質工程異常の再発防止のための活動

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。また、品質工程異常などは、全社的にデータベース化し、異常事例の水平展開を進めています。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年のデミング賞の受賞後、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」、「明日につながる運動発表大会」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「明日につながる運動発表大会」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。

セイフティシステムズ事業のグローバルな品質管理

グローバルに自動車安全部品を提供しているセーフティシステムズ事業は、同じ品質を管理し保証することが要求されています。製造拠点多くグローバルに展開しており、マザー工場である姫路工場では文化・言葉・技術などの環境が異なる各拠点の要求事項を勘案しながら、さまざまなバラツキ要因に強い「ロバスト設計※1」をすることで同一品質を実現させています。



マレーシアからの研修生と
姫路工場 品質保証部メンバー

一方でグローバル各拠点では、現地のローカルスタッフの中からマネージャーやラインワーカーを選抜し、マザー工場での長期研修を受講することで知識や技術を身につけています。また、研修を終えたスタッフが各拠点に戻り、現地での講師となることでさらなる知識と技術を継承しています。

※1【ロバスト設計】外乱や誤差に対して製品の性能や品質があまり変化せず、影響が小さくなるように設計する。

アグロ事業の取り組み

アグロ事業では野菜類のアブラムシ類、ハダニ類、コナジラミ類を同時に防除できる「フォーモン®」を販売しています。本剤は、食品添加物として使われるポリグリセリン脂肪酸エステルを主成分とし、害虫の気門を物理的に封鎖することで効果を示します。そのため、安全性が高く収穫前日まで何回でも使用できることから、防除力アップに役立てられています。また、農薬によっては外部環境の状況により薬害を引き起こす場合がありますが、「フォーモン®」は1,000倍という高希釈倍率で効果を発揮し薬害リスクの低減も期待されています。

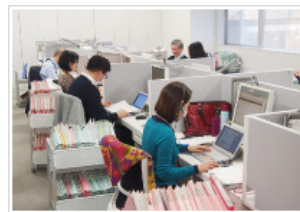


アグロ事業では作物の品質をより良くし安全に生産いただくために、随時、「フォーモン®」の提案、販売・普及推進活動を実施しています。

[アグロ事業部ウェブサイト](#)

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。当社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。



医薬品情報センター

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立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向上のために」をスローガンとし、より良い医療に貢献していきます。

お客様に満足される製品を目指して

日本化薬グループでは、お客様に豊かで健康な暮らしを支える製品を提供するためさまざまな新製品・サービスの研究開発を推進しています。

車載用ヘッドアップディスプレイ関連製品（開発中）

日本化薬では、安全運転を支援するシステムに貢献できる製品開発を進めています。自動車のフロントガラスや透明スクリーンにさまざまな情報を表示するヘッドアップディスプレイは、運転者が視線を逸らすことなく情報を入手できることから、従来のカーナビゲーションシステムに代わり、今後さらに普及していくことが期待されています。



Freelux® HUFを用いたHUDイメージ

しかしながら、フロントガラスは2枚のガラスから構成されているため、単に画像を投影するだけでは、投影された画像が二重に見える、偏光サングラスをかけると画像が見え難くなる、といった課題があります。

このような課題に対し、独自の光学設計により、Freelux® HUF※2を新たに開発しました。

Freelux® HUFは、フロントガラスを構成する2枚のガラスの間に挿入することにより、投影画像の二重映りを無くし、サングラスをかけても鮮明に画像を見ることが出来る画期的なフィルムです。2017年に開催された「高機能フィルム展」にコンセプトサンプルを出展した際には、多くの方々にご来場いただき、その効果を実感していただきました。現在は商品化へ向けて開発を進めています。

今後も当社はグループ会社と共に「環境・省エネ・安全」に貢献できる特徴ある新製品を提案していきます。

※2【Freelux® HUF】ヘッドアップディスプレイ用の光制御フィルム。