

製品の品質向上

当社は、「お客様に満足していただける商品とサービスを提供する」ことを品質方針に掲げ、これをもとに中期品質目標を設定し、品質活動に取り組んでいます。

【品質目標】・ガバナンスの徹底による「品質リスクの排除」

- ・品質パフォーマンス最大化を図るための「物流および供給者の管理」
- ・企業価値の向上につながる「品質経営と品質活動の可視化」

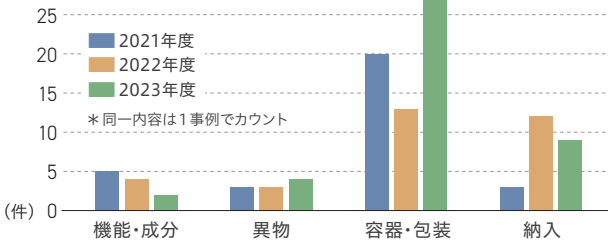
体制

当社では、製造部門から独立した各工場の品質保証室が各製品の品質を検査するとともに、全社品質保証活動を統括する本社品質保証部門が各工場および関係会社に対して品質監査を行っています。また、全社的な品質保証活動推進のため、品質保証委員会を定期的に開催し、品質活動結果、監査結果とその改善状況や、クレーム情報とその是正状況の報告、次年度の品質保証に関する活動方針などの討議が行われます。報告および討議内容は取締役会に報告され、経営陣からのマネジメントレビューのもと、品質保証について万全の体制を整えています。

指標

2022年度までクレーム事例数はやや減少傾向にありましたが、2023年度はクレーム件数が増加しました。2023年度の苦情情報電子管理システム更新時に社内教育を実施した結果、社内の苦情情報への感度が高まったことによるもので、より一層適切な苦情対応ができるようになったと考えています。包装、納入などの委託物流業者に起因するクレームは、依然として高い比率を占めています。重大なクレームは、2021年度2件、2022年度1件と減少し、2023年度はゼロ件になりました。

クレーム事例数



取り組み

社内の品質情報ネットワーク

当社は、製品に関するお客様の声（苦情情報）を迅速に収集、評価し、必要な是正を実施するための社内ネット

ワークを構築しています。お客様からのご意見は、迅速に各部門に伝達され、品質の改善に活用し、お客様へもフィードバックしています。

品質不正・データ改ざん防止

2020年度に、品質管理に関わる不正・改ざん防止を目的としたガイドラインを策定し、運用を開始しています。各工場においては、人の手を介するマニュアル操作/作業を削減する、試験室情報管理システム（LIMS）等の導入により検査データ取り扱いの完全性を高めるなど、誤り・不正・改ざんが起これにくい仕組みの整備を進めています。LIMS等を使用していない部箇所においても、電子署名システムを用いた試験成績書の発行管理体制を構築して確認・承認ログを取得することで、データ改ざんの防止を図っています。

品質文化の醸成

当社では、社員の行動品質を高めることを目的として、2021年に「品質行動規範」を制定しトップメッセージとして発信しました。

2023年度は「品質行動規範」についての全社的な教育、および変更による品質リスクの低減を目的とした研究所に対する「変更管理」教育を実施しました。今後も品質コンプライアンスについて、全社的に社内教育を展開していきます。

物流および供給者管理

製造した製品自体の品質だけでなく、包材、輸送、添付文書、顧客での機能発揮も製品の一部と捉え、トータルの品質保証を目指しています。

当社の品質異常は、荷造り工程から輸送作業に起因する比率が高いため、委託物流業者とも改善ターゲットを共有し、改善を図っています。また、委託製造先を含めた供給者については、社内ガイドラインを制定して品質監査などにより評価することで、適切な管理の維持に努めています。

Web「製品の品質向上」

https://www.nissanchem.co.jp/csr_info/communication/customer.html