

お客様とのかかわり

お客様に満足していただける企業として、荒川化学グループは、製品への品質保証体制を強化するとともに、誠実に情報公開を行っています。

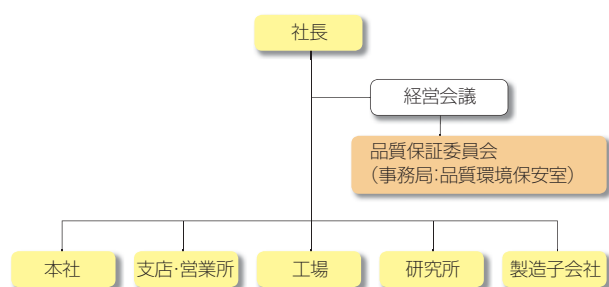
品質保証、お客様満足 満足していただけることが、企業の使命です

品質保証体制

◎品質保証委員会

荒川化学は品質保証体制を強化するために品質担当役員を設けました。品質担当役員が委員長を担う品質保証委員会は、関連部門長（品質環境保安室長、研究所長、生産統轄部副統轄部長、資材部長、開発推進部長、営業支援グループリーダー）をメンバーとして年1回定例会議を開催しています。この会議では、前年度の活動実績（品質保証体制、品質監査、クレーム・不合格）の報告および当年度の計画を審議しています。

品質保証体制図



品質方針

製品の開発から廃棄に至るすべての段階で、社会の要求に適合し、顧客の信頼と満足が得られる製品とサービスを提供する
顧客満足を高め、業績向上に向けて、品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する

◎クレームへの対応

お客様からの品質クレームに対応するため、品質クレーム処理基準を定めて運用しています。これは、お客様に信頼感を抱いていただくことで荒川化学の信用を維持し、製品の品質や関連する業務を改善することを目的としています。

◎品質監査

品質保証規定に基づき、品質環境保安室が毎年、荒川化学、製造子会社、製造委託先、原材料メーカーの品質監査を実施しています。

結果は、書面により、改善に関する命令・勧告・助言を行います。荒川化学の監査は、ISO 9001の全社への拡大統合により、内部監査に移行しました。

◎ISO 9001の全社への拡大統合

荒川化学は従来、大阪・富士・水島・小名浜工場の主力4工場のみ、品質保証の国際規格であるISO 9001を認証取得していましたが、2008年3月に、本社、研究所、営業拠点、4工場以外の3工場を含む全社への拡大統合を行いました。

その理由は、お客様に安心して使ってもらえる製品を提供することが、品質管理・品質保証であるとの考えによるものです。したがって、経営者が定めた品質方針に基づき、部門ごとに品質目標を立てて活動します。お客様のニーズをつかみ（営業）、ニーズに合致したものを開発し（研究開発）、適切な原料を調達し（購買）、設計品質の製品を安定して製造し（工場）、納期通りに納める（受注、物流）ことが必要です。そのため、製造部門だけでなく、関連部門も含めた管理体制を強化するために、全社への拡大統合を行いました。

なお、製造子会社のペルノックスと高圧化学はISO 9001を認証取得しており、2007年度も維持審査を受けて合格しました。

ISO 9001 認証取得状況

事業所名	登録番号	認証取得日	維持審査実施日
大阪工場	JQA-1835	1997年8月1日	2007年8月23-24日
富士工場	JQA-1512	1996年12月25日	2007年6月14-15日
水島工場	JQA-0788	1995年2月17日	2007年8月3日
小名浜工場	JQA-2647	1998年9月25日	2007年10月30-31日

↓ 全社へ拡大統合

荒川化学	JQA-0788	1995年2月17日	ファーストステージ審査 2008年1月16-17日 セカンドステージ審査 2008年2月18-22日
------	----------	------------	---

製造子会社

事業所名	登録番号	認証取得日	維持審査実施日
ペルノックス	JQA-1441	1996年11月1日	2007年10月31日-11月1日
高圧化学	JQA-QM5263	2000年9月14日	2007年7月19日-20日

審査登録機関は、すべて(財)日本品質保証機構です

Voice



機能材料事業部
申野 嘉信

営業部門におけるISO取得審査に関わりましたが、収穫は多かったと思います。たとえば、業務とISOを結びつけて考えるようになり、審査の対象外のことでISOを運用したほうがいいのか、役立てようという意識を常に持つようになりました。また、営業部員や研究部員すべてが顧客満足度などについて再認識し、全員が向上しようという意識が芽生えたのもよかったです。



顧客の認証

電子機器メーカー各社はグリーン調達基準を定めています。富士工場と小名浜工場およびペルボックスは、ソニー株式会社の環境保全推進活動の一環である「グリーンパートナー環境品質認定制度」に基づき、認定されています。



富士工場



小名浜工場



ペルボックス

化学製品の情報提供

◎GHS (Globally Harmonized System for Classification and Labelling of Chemicals)への対応

2003年7月、国際連合から勧告されたGHS(化学品の分類および表示に関する世界調和システム)は、世界的に統一されたルールに従って化学品を危険有害性ごとに分類し、その情報をラベルの表示や製品安全データシート(MSDS)で提供することが示されています。日本では、2006年12月に労働安全衛生法改正が施行されて段階の実施がスタートしています。荒川化学は、法令に従って、製品ラベルを見直しました。MSDSについても適切に実施していきます。



ラベル表示

◎製品安全データシート(MSDS)

PRTR法に関わる特定化学物質や、労働安全衛生法に関わる通知対象物を含有する製品については、お客様への製品安全データシート(MSDS)の提出が法律で義務づけられています。MSDSの記述内容は国内規格のJIS Z7250に標準化されているものの、労働安全衛生法およびJISがGHSに整合させるために改正されたため、現在、その対応を進めています。

荒川化学グループでは、法で義務付けられている化学物質のみならず、すべての製品についてMSDSを整備し、提供しています。



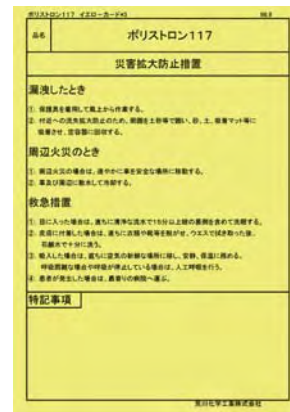
製品安全データシート

◎緊急連絡カード(イエローカード)

化学製品輸送時の万一の事故に備えて、緊急連絡カード(イエローカード)をタンクローリーの運転手に携行させています。イエローカードは、(社)日本化学工業協会の「物流安全管理指針」[緊急連絡カード(イエローカード)の作成要綱に関する指針]に従って作成したもので、事故発生時の応急措置、災害拡大防止措置や通報内容を明記したものです。このカードで運送会社への教育を行うとともに、運転手に携行の徹底を図っています。



イエローカード 表



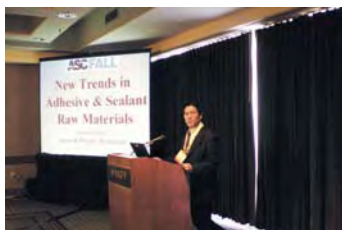
裏

お客様とのかかわり

情報公開 企業活動の情報の提供に積極的に取り組んでいます

■米国接着工業会で講演

2007年10月7日から4日間、ミズーリ州カンザスシティで米国接着剤工業会主催の会議が行われ、計136社が参加しました。荒川化学は研究所の岡崎グループリーダーが「環境対応を指向した水系エマルジョン型タッキファイヤーの開発」をテーマに発表し、低軟化点樹脂エマルジョンが市場を占めている北米に、高軟化点樹脂エマルジョンを得意とする荒川化学を印象づけることができました。



環境対応の製品開発を講演

■国際洗浄産業展への出展

2007年9月12日から3日間、東京ビッグサイトにおいて「2007地球環境保護 国際洗浄産業展」が開催され、フロン代替水系洗浄剤パインアルファを出展し、溶剤洗浄から水系洗浄への代替事例を紹介しました。

地球温暖化対策は、代替フロンの規制前倒しが現実的となり、特にアジア地区では全廃規制に動く流れがあり、HDD部品などが水系洗浄の検討を急いでいるようです。



パネルでわかりやすく説明

■セミコンジャパンへの出展

2007年12月5日から3日間、幕張メッセにおいて「セミコン・ジャパン2007」が開催され、荒川化学は、新技術の鉛フリー洗浄剤、はんだペーストなどを大型ディスプレイにより紹介しました。また、洗浄状態の目視化の要望に応え、シミュレーターによる流体解析のパネルも準備しました。ノベルティとして準備したマツタロウのキャンディーや携帯クリーナーは女性から好評で多くの方々を訪れました。



大型ディスプレイによる新技術の紹介

■JPCAショーへの出展

2007年5月30日から3日間、東京ビックサイトにおいて、「JPCA SHOW 2007」が開催され出展しました。会場では大型モニターを使用したプレゼンテーションを1時間おきに実施し、来場者の視覚・聴覚に大いにアピールできました。

また来場のお客様からは、鉛フリー対応洗浄剤パインアルファST-180とTAS製品の相性に関する質問も相次ぎ、活発な意見交換が行われました。

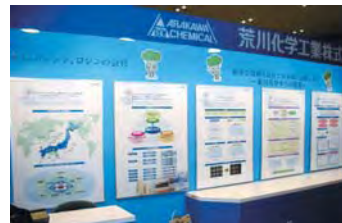


大型モニターを使用したプレゼンテーション

■紙パルプ年次大会への出展

2007年10月10日から3日間、香川県高松市で、「自然と共に生きる紙づくり…未来へつなげる技術を求めて」をテーマとした紙パルプ技術協会年次大会が開催されました。

荒川化学は「紙質に及ぼす紙中填料の影響」について講演しました。ブース出展では嵩向上剤（紙を軽くし節約できる薬品）「サイズパインDL-FA」などをパネル展示しました。



パネルを活用したブース

■インターネットコンへの出展

2008年1月16日から3日間、東京ビックサイトにて「インターネットコン・ジャパン」が開催され、荒川化学は液中ジェット方式のパインジェット手動洗浄乾燥装置を持ち込み、新型の鉛フリーはんだ用洗浄剤ST-180の紹介を効果的に行いました。ほぼすべてのはんだメーカーが低銀・低融点・水溶性フラックスを出展しており、このトレンドが次世代はんだのキーワードであると推測できました。



各々の製品に関する資料を準備