

## 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

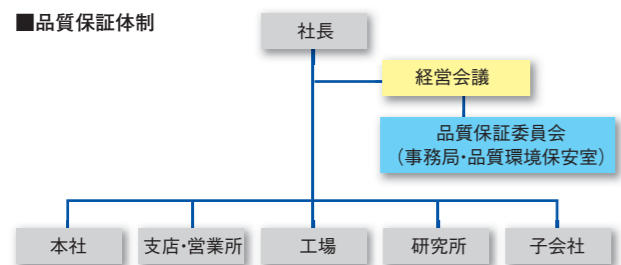
満足していただけることが、企業としての使命です

#### ●品質保証体制

##### 品質保証委員会

荒川化学グループでは、品質担当役員が委員長を担う品質保証委員会を、関連部門長(生産統轄副統轄部長、品質環境保安室長、研究所長、資材部長、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



#### 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
- ・顧客満足度を高め、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

#### Voice



機能材料事業部  
営業部  
山崎 哲也

営業部はISO9001活動の一環として、顧客満足度の評価を行っています。その解析結果から、営業スタイルや、私が扱っている製品を製造している高圧化学での品質保証体制を少しずつ変えるよう努めてきました。その結果、お客様からの評価は上々で、プラス評価も増加しています。また、高圧化学での品質向上が評価されていることも数値として出ており、努力は認められていると実感しています。今後もお客様からの意見を取り入れて各部署へのフィードバックに努め、スパイラルアップを目指します。

#### クレームへの対応

顧客からの品質クレームに迅速適切に対応するため、品質クレーム処理基準を定めて運用しています。これは、顧客に信頼感を与え、当社の信用を維持するとともに、製品の品質および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。

#### ISO9001

荒川化学は、工場ごとに取得していたISO9001を2008年3月に全社に拡大統合し、品質保証体制を強化しました。それ以降、品質環境保安室が事務局となり、部門ごとに選任されたISO委員とともにプロセス(顧客関連、設計開発、購買、製造)ごとに会合を行い、お客様に満足してもらえる製品を提供するために品質マネジメントシステムの改善に取り組んでいます。

荒川化学グループの製造子会社であるペルノックス、高圧化学の他に海外の製造子会社もISO9001を認証取得しており、2009年度も維持審査を受けて合格しました。荒川化学グループは、立地する国は違っても、同じ規格で品質を保証する体制を整え、お客様に満足いただける製品を提供できるように努めています。

##### ■荒川化学グループのISO9001認証取得状況

社名	登録番号	認証取得日	維持審査実施日
荒川化学	JQA-0788	1995年2月17日	2009年8月4-6日 2010年2月3-5日
ペルノックス	JQA-1441	1996年11月1日	2009年10月29-30日
高圧化学工業	JQA-QM5263	2000年9月14日	2009年7月14-15日
(海外子会社)			
台湾荒川化学	TW97/11053QA	1997年10月21日	2009年4月24日 2009年11月19日
梧州荒川化学	0302Q10509R1M	1999年11月23日	2009年8月15-16日
荒川ケミカル(タイ)	AJA02/5261	2002年6月13日	2009年4月2日
廈門荒川化学	206811	2007年1月15日	2009年10月19-21日
南通荒川化学	00107Q12555RDS/3200	2007年7月27日	2009年1月6日

#### ●化学製品の情報提供

2003年7月、国際連合から勧告されたGHS(Globally Harmonized System for Classification and Labelling of Chemicals: 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で提供することが示されています。

荒川化学グループは、これに速やかに対応し、お客様に少しでも安全にお使いいただけるよう、情報提供に努めています。

#### 製品ラベル

GHSに従ったラベルは、日本では2006年12月の労働安全衛生法改正により使用が開始されました。荒川化学グループでは法令に従ってラベルの見直しを行い、GHSに対応した製品ラベルを提供しています。



製品ラベル

#### 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質を含有する製品については、法律でお客様への製品安全データシート(MSDS)の提出が義務づけられています。

2009年度は、PRTR法の改正に伴うMSDSの見直しを実施しました。法で義務づ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GHSに対応したMSDSを整備し、提供しています。



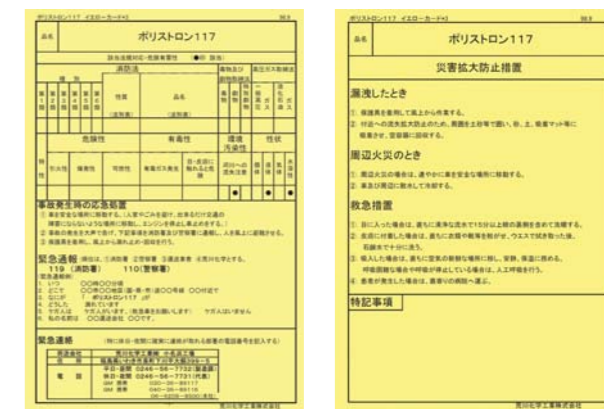
製品安全データシート

#### 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帯させています。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。また、容器・包装品につけるラベルに指針番号や国連番号を追加表示した「容器イエローカード」にも対応しています。



イエローカード(表)

(裏)

#### ●顧客認定制度

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。大阪工場と富士工場と小名浜工場、研究所およびペルノックスが、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。

最近、お客様の「グリーン購入基準」に適合する事が求められており、それらを満たしています。



研究所

大阪工場



富士工場

小名浜工場



ペルノックス