

# 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、誠実に情報公開をおこなっています。

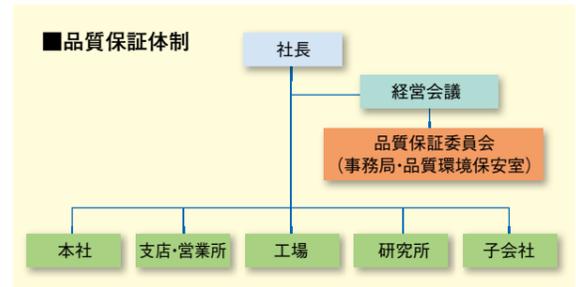
## 品質保証、お客様満足

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、品質担当役員を委員長とし、関連部門の代表者（生産・研究・資材・営業・品質保証）をメンバーとする品質保証委員会を定期的に開催しています。この会議では、品質保証体制に関わる活動実績の報告および計画を審議して、荒川化学グループの品質向上に努めています。



### 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

2003年12月1日 取締役社長 末村 長弘

・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

2010年6月18日 品質担当役員 常務取締役 眞鍋 好輝

### クレームへの対応

顧客からの品質クレームに迅速的確に対応するため、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。その結果を元に、改善に関する命令・勧告・助言をおこない、安定した品質の製品をお客様に提供できるよう努めています。

### 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することで、品質保証体制を強化し、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各国の製造子会社もISO9001による品質保証体制を構築しています(表参照)。

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。

### 顧客満足度調査

ISO9001活動の一環として、顧客満足度を調査しています。具体的には、苦情件数の調査、市場シェア調査、訪問頻度調査など、色々な指標を用いて、顧客満足度を測定し、お客様に満足していただけるよう活動しています。

#### ■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 | 2010年8月4-6日<br>2011年2月15-17日 |
| ヘルノックス | JQA-1441   | 1996年11月1日 | 2010年10月29日                  |
| 高圧化学工業 | JQA-QM5263 | 2000年9月14日 | 2010年7月20日                   |

(海外子会社)

|            |                     |             |                           |
|------------|---------------------|-------------|---------------------------|
| 台湾荒川化学     | TW97/11053QA        | 1997年10月21日 | 2010年5月28日<br>2010年11月19日 |
| 広西梧州荒川     | 0302Q10509R1M       | 1999年11月23日 | 2010年8月26日                |
| 荒川ケミカル(タイ) | AJA02/5261          | 2002年6月13日  | 2010年4月28日                |
| 廈門荒川化学     | 206811              | 2007年1月15日  | 2010年10月14日               |
| 南通荒川化学     | 00107Q12555R0S/3200 | 2007年7月27日  | 2010年6月28日                |

## VOICE

### 市場シェア調査(顧客満足度)の活かし方

「顧客満足度はシェアに反映する」との考えから、毎年一定月に市場シェア調査を実施し、業界全体のニーズの把握につなげています。調査から市場動向の変化を読み取り、当社の商品群の構成を変えたり、研究・営業と連携し新しい提案をおこなったり、またそれらの実績検証としてシェア調査の数字を活用しています。調査の精度がユーザーへの深掘りの目安にもなっており、目的を持って訪問する姿勢へつながっています。



製紙薬品事業部 営業部 立屋敷 晋

### 化学製品の情報提供

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)では、世界的基準であるルールに従って製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により提供することが示されています。

荒川化学グループは、これに対応し、お客様に安全にお使いいただけるよう情報提供に努めています。

### 製品安全データシート(MSDS)

取り扱いに注意を必要とする特定化学物質(PRTR法)や通知対象物質(労働安全衛生法)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)の提出が義務付けられています。

荒川化学グループは、法で義務付けられている化学物質が含まれる製品のみならず、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

### 製品ラベル

GHSに従ったラベルは、日本では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

### 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、富士工場、小名浜工場および研究所が、ソニー(株)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。

最近では、お客様から「グリーン調達基準」への適応を求められる例が増えていますが、荒川化学グループではそれをクリアしています。

### 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。運送会社への教育をおこなうとともに、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)

## VOICE

### 顧客認定制度(グリーンパートナー)への対応

地球環境と人体に著しい影響を持つ物質について管理レベルを明確にし、地球環境保全および生態系に対する影響を軽減することを目的としたソニー(株)の独自制度が「グリーンパートナー環境品質認定制度」です。この認定制度の取得にさまざまな対応をおこないました。新たに「環境管理物質チェックリスト」を導入し、対象設備で生産する全品目について対象物質の含有調査や「グリーン規定」も制定しました。中でもサプライヤーからの「不使用証明書」の入手には大変苦労しました。化学メーカーである当社では環境物質管理が浸透しているのですが、他業種メーカーにはまだまだなじみが薄いためです。



光電子材料事業部 研究開発部 小谷野 浩壽

しかし、このような苦労があったからこそ、認定されたときには非常に大きな達成感がありました。そして同時に認定はあくまでもスタートライン、本当に大変なのはこれからだという身の引き締まる思いもありました。グリーンパートナーとして認定後は、職場全体で環境に対する意識が高まりました。現在では、環境対応なしに新製品の開発は成り立たないという意識が浸透しています。