

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。

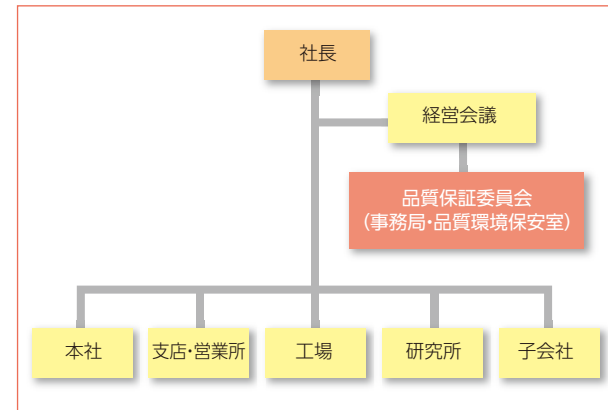
品質保証、お客様満足

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

荒川化学グループでは、品質担当役員を委員長とし、各部門の代表者による品質保証委員会を開催しています。ここでは、品質保証体制に関する活動の実績および計画を報告、審議し、荒川化学グループの品質向上に努めています。

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

2003年12月1日 取締役社長 末村 長弘

・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

2010年6月18日 品質担当役員 常務取締役 眞鍋 好輝

品質監査

品質環境保安室が製造子会社、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、改善への勧告・助言をおこない、製品の品質改善に努めています。

なお、荒川化学の品質監査はISO9001の仕組み(内部監査)で実施しています。

ISO9001

荒川化学は、ISO9001を全社で取得し、品質マネジメントシステムの改善・強化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おり、世界標準で品質を保証する体制を整えています。(下表参照)。

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	2011年8月1-4日 2012年1月30-2月3日
ペルノックス	JQA-1441	1996年11月1日	2011年9月14日
高圧化学工業	JQA-QM5263	2000年9月14日	2011年7月19日

(海外子会社)

台湾荒川化学	TW97/11053QA	1997年10月21日	2011年5月27日 2011年11月11日
広西梧州荒川	684680	2011年9月19日	—
荒川ケミカル(タイ)	AJA02/5261	2002年6月13日	2012年2月21日
廈門荒川化学	206811	2007年1月15日	2011年10月17日
南通荒川化学	00107Q12555R05/3200	2007年7月27日	2011年7月4日

Voice



広西梧州荒川副総経理 ISO管理責任者 盧 賛演

ISO9001の認証取得を受けて

会社設立以来、システム運転の全員参加、全員の標準認知訓練、内部審査員訓練、試験など、常に全従業員の底上げをおこなうという姿勢で品質管理にあたっています。さらに、内部審査、管理審査といった形で現在の品質システムの持続性・有効性を評価審査し続けてきました。認定の際には、従業員みんなの努力が認められたことへの喜びと同時に、自分自身の重い責任を感じました。認証取得後、顧客からさらに信頼が増し、市場競争力を高められるとともに、従業員の士気も高まりました。

●顧客満足

クレーム対応

顧客に信頼感を与え、当社の信用を維持するとともに、製品の品質に関わる業務を改善することを目的に品質クレーム処理基準を運用しています。

顧客満足度調査

苦情件数の調査、シェア調査、失注・受注要因分析など、いろいろな指標を用いて、顧客満足度を測定・分析し、結果をフィードバックして日常の営業活動に活かしています。

●化学製品の情報提供

世界的基準である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、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)、製品ラベル

法で定められた化学物質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)の提出が義務付けられています。荒川化学グループは、すべての製品についてMSDSを整備しています。また製品ラベルは法令に従い、GHSに対応したラベルを提供しています。

中国でも規制が厳しくなっており、日本語版を基に中国語版を作成して輸出しています。



製品安全データシート (日本語版と中国語版)

Voice



生産物流部 生産計画課 中森 弘

中国語MSDS・ラベルを作成

日本語ラベル作成の場合と同様、中国語MSDSの内容をラベル作成データベースに取り込むようにしたのでラベル作成システムの構築自体はスムーズでした。しかし、運用当初は、中国向け輸出品である事の情報がうまく伝わらず、そのため出荷時に混乱をきたしました。

これを受け、営業と受注部門の連絡ルート、連絡内容などのルールを明確にして、「中国向け輸出」が確実に伝わるよう、仕組みを改善して運用しています。

近年、化学物質に関する規制が厳しくなり、法律・規制が頻りに改正されています。これに対応したラベルの更新を確実に実施できる体制作りが必要だと考えています。

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。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、製品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)



製品ラベル(日本語版と中国語版)

●顧客認定制度

電子機器メーカーをはじめとして、各社で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。