

# お客様とのかかわり

お客様に満足していただける化学品メーカーとして荒川化学グループは、品質保証を確実にし、化学物質管理を適切に行い、誠実に情報公開をおこなっています。

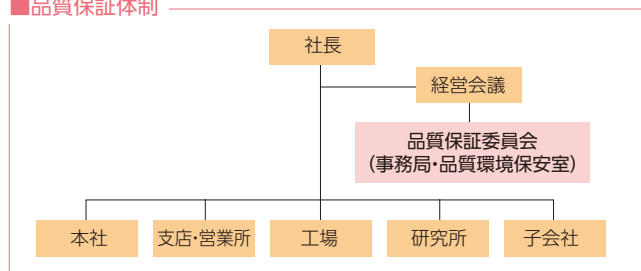
## 品質保証、お客様満足

お客様に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設置しています。ここでは、品質保証体制に関わる活動の実績および計画を報告、審議し、荒川化学グループ全体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。 2013年4月1日 取締役社長 谷奥 勝三
- ・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

### 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)

#### 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	2012年8月6-8日 2013年2月19-21日
ペルノックス	JQA-1441	1996年11月1日	2012年10月23-26日
高圧化学	JQA-QM5263	2000年9月14日	2012年7月19-20日
(海外子会社)			
台湾荒川化学	TW97/11053QA	1997年10月21日	2012年5月9日 2012年11月23日
広西梧州荒川	684680	2011年9月19日	2012年6月7-8日
荒川ケミカル(タイ)	AJA02/5261	2002年6月13日	2013年2月27日
南通荒川化学	00107Q12555ROS/3200	2007年7月27日	2012年8月13-14日
荒川ヨーロッパ	RQA666299	2012年12月12日	—

### 品質監査

品質環境保安室が国内外の製造子会社、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。その結果をもとに、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。

### 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。発生した問題に対しては、各部門が協力し、速やかな解決に努めています。

#### 顧客満足度調査

苦情件数の調査、シェア調査、顧客訪問記録の分析などの指標を用いて、顧客満足度を測定・分析し、結果をフィードバックして業務改善に活かしています。

### 顧客認定制度

電子機器メーカーをはじめとして各社はグリーン調達に関する基準を定めており、荒川化学グループは、それぞれに対応するよう努めています。大阪工場、富士工場、小名浜工場、研究所および高圧化学が、顧客の環境品質認定制度に基づき、認定されています。

## Voice

### 全従業員が品質への理解を深めた「ISO9001」



荒川ヨーロッパ研究所  
カール・エルンスト・  
シュロットマン  
Karl-Ernst Schlottmann

荒川ヨーロッパ本社・工場・研究所が一致団結して「ISO9001」の認定取得に取り組みました。品質に関するプロセスをワークフローにしまとめる品質ハンドブックの作成では膨大な資料とともに、何度もチームで議論と修正を重ねました。品質というものが生産や研究だけでなく、組織全体に有効なものであり、全従業員がそれに従って業務を進めなければならないことを理解してもらったため、荒川ヨーロッパの全部署・各従業員の仕事を他の部署の従業員が理解できるよう推進しました。

また今回の活動で工夫した、クレーム対応のようなマニュアル化しにくい手順の文書化や、今回をきっかけに導入したミーティングトラッカー(エクセルデータによる会議進捗管理ファイル)は、日々の業務を効率的に進める事到大変役立っています。