

3つの際立ち

CS品質

魅力ある製品・サービスづくり

詳しくはWebへ

「魅力品質」を創出できる人・仕組み・風土づくりを進めています

消費者志向自主宣言

当社は、消費者庁が進める「消費者志向経営」の実現に向けた取り組みに賛同し、当社の考え方や取り組み方針を表明する「消費者志向自主宣言^{*}」を実施しました。活動の成果および取

り組み状況は、年度ごとにとりまとめて2018年以降に発行するCSRレポート上で公表予定です。

※企業が自主的に消費者志向経営を行うことを自主的に宣言し、宣言内容に基づいた取り組みを行うとともにその結果をフォローアップして公表する活動。

詳しくは消費者庁のWebサイトをご覧ください。

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/propulsion_organization/#participant_company

お客様相談室の対応力向上

資料編 P22

担当部署に電話を回さなくてもお客様に満足いただける対応を行うため、お客様相談室の社員一人ひとりが製品や技術に関する知識を身に付けて、可能な限りワンストップでの回答を心がけ

ています。こうした取り組みの結果、近年ではお客様相談室に寄せられるお客様の声の中にも「お褒めの言葉」が増えてきています。

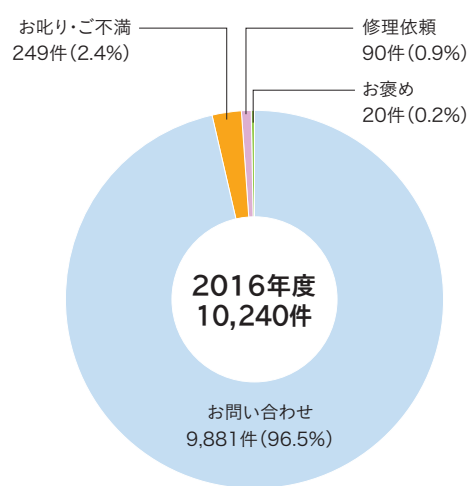
お客様相談室のワンストップ回答率



お客様相談室に寄せられた「お褒めの言葉」の件数



2016年度内訳



CS品質経営の社内浸透

2年に1度、国内従業員を対象としたCS品質に関するアンケート調査(CS品質アセスメント)を実施しています。従業員のCS品質に関する意識と行動を測ることで、CS品質経営の社内浸透度を把握し、課題抽出と指針策定等に活かしています。2016年度の調査では、回答者が2014年度比で倍増したほか、すべての項目でスコアが向上しました。

CS品質アセスメント回答者数



魅力品質向上のための教育

「CS品質セミナー」は、CSや品質に対する意識向上のために、社外のさまざまな分野の方を講師に招いて実施する講演会です。講演内容に合わせて、魅力品質創出のための「魅力品質

編」、基盤品質の強化のための「基盤品質編」として開催しています。2016年度の「CS品質セミナー：魅力品質編」は、東京本社で計3回開催し、延べ235人が参加しました。

● 2016年度「CS品質セミナー：魅力品質編」の開催内容



ネットヨタ南国のお客様満足度 全国No.1であり続ける考え方

～お客様の幸せと働く喜び、大切にしたいこと～

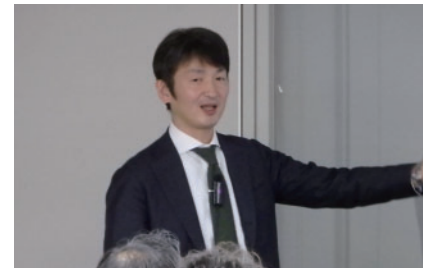
講師：(株)ピスタワークス研究所
結城 貴暁 氏



仕事は楽しく、 自分に限界を作らない

～楽しむ心が道を拓く～

講師：(株)日本レストランエンタプライズ
“駅弁マイスター” 三浦 由紀江 氏



QBハウスの人が育ち、 人が集まるチームへの挑戦

～やっぱり最後は人ですもん～

講師：キュービーネット(株)
代表取締役社長 北野 泰男氏

「魅力品質物語」の社内発信

売上や利益にとらわれず、お客様や社会にとっての価値＝「魅力品質の創出」を加速させるため、製品の魅力を第三者の視点で評価していただく「魅力品質選定制度」を設けています。また、この制度で高く評価された製品の開発ストーリーを「魅力品質物語」という読み物として編集し、イントラネットで社内に発信しています。

2016年度末で、「魅力品質物語」は10話となり、積水化学グループ従業員がイントラネットで閲覧することができます。

なお、一部を積水化学工業ホームページでも紹介しています。

● 床下空間を最大限に活用!独自の全館空調システム「快適エアリー」

http://www.sekisui.co.jp/person/recruit/work_person/story/top.html



2016年に実施した「魅力品質物語」編集のための取材風景

3つの際立ち

CS品質

品質の向上

詳しくはWebへ

事故・不良、廃棄物、クレームの3つのゼロを追求しています

3つのゼロへの取り組み

品質の不備は、クレームへの対応や廃棄物の増加といったロス・ムダ…つまりコストにつながるという考えのもと、「事故・不良ゼロ、廃棄物ゼロ、クレームゼロ」という「3つのゼロ」に取り組んでいます。

● 事故・不良、廃棄物、クレームの発生状況 2013年度比



重要品質問題への取り組み

>資料編 P21

当社は、「製品・技術・サービスの品質」に関し、緊急に根本解決を図らなければ、お客様・社会・積水化学グループに対し重大な損害を与える問題を「重要品質問題」と定義して問題発生の防止に努めており、2014年度以降3年連続でゼロを達成しています。

● 重要品質問題の発生件数



品質保証体系の見直しを実施

2015年度にISO9001が全面改訂されたことを受け、2016年度に入りカンパニーおよびグループ会社各社の品質保証体系(QMS)の見直しに着手しました。見直しポイントはQMSの簡

素化でこれまで追加・更新で複雑になった仕組みをシンプルで分かりやすくまとめました。

品質問題防止のための教育

品質問題の未然防止をテーマに、効果的な未然防止手法を習得することを目的とした「開発未然防止セミナー」と、デザインレビューを行う者のスキルアップをねらいとした「DR レビューア育成セミナー」を開催しています。

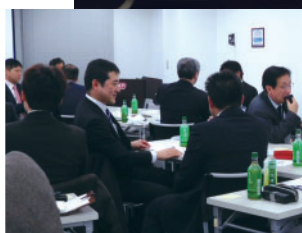
● 開発未然防止セミナー参加者数



● DR レビューア育成セミナー参加者数



開発未然防止セミナー



DR レビューア育成セミナー

■ 基盤品質向上のための教育

積水化学グループ全体の基盤品質向上を目的として、2011年度から毎年11月の品質月間の時期に合わせて「CS品質セミナー：基盤品質編」を開催しています。2016年度は、(株)リコーの熊井秀俊氏にご講演いただきました。

● 2016年度「CS品質セミナー：基盤品質編」の開催内容



リコーのTQM推進

～これまでと将来のために～

講師：(株)リコー品質本部
RICOH Quality推進室
熊井 秀俊 氏

■ モノづくり教育体系の再構築

すべての職場にモノづくり教育の浸透を促し、ベテラン技術者のノウハウを若い世代に伝えるため、2013年度より製造部門管理者を対象とした階層別研修を再構築し、テクニカルスキル、ヒューマンスキル、コンセプチュアルスキルの3分野等16講座を開設しています。2016年度は、累計で受講者数が2,252人となりました。

● 製造部門管理者階層別研修参加者数(累計)



■ QC検定※の取得

品質知識レベルを測るために「QC検定」を有効に活用しており、取得者は2016年度末で4,100人を超えました。

※(一財)日本規格協会、(一財)日本科学技術連盟が実施し、(一社)日本品質管理学会が認定する検定。

※数値はQC検定1級から3級までの資格保有者の合計。

● QC検定取得者数



■ グループ改善活動

グループ改善活動は、少人数のグループ単位で品質や生産性の改善、業務効率化などの各種課題、方針管理などのテーマに取り組む活動です。毎年1月に優秀な活動を紹介する発表会を開催することで相互研鑽を図っています。



特別賞を受賞した
SEKISUI S-LEC B.V.の
「S-LEC Market Creators」
グループの発表者 Maya Staryさん

■ 協力会社の品質維持・向上

住宅カンパニーでは、セキスイハイムの材料・部品を供給する協力会社が組織する「セキスイハイム共栄会」会員会社に対して「品質講習会」を実施し、サプライチェーン全体で品質の維持・向上を図っています。



品質講習会の様子