

社会・関係資本

積水化学グループは、お客様が満足し、継続的に選択いただける製品・サービスの提供こそが、社会やステークホルダーとの関係強化に重要と考えています。このため、人、モノ、仕組みの品質を高めて、「指名され続ける品質」実現を目指しています。同時に、原材料調達時における「CSR調達」の徹底や「グリーン調達」の推進、非人道的行為に関わる紛争鉱物を使用しないなどの対応も推進しています。さらに、企業は社会の一員であるという視点に立ち、「環境」「次世代」「地域コミュニティ」の3つの分野で従業員の社会貢献活動を支援しています。

CS品質経営—— 「指名され続ける品質」の実現を目指して

積水化学グループは1999年から、お客様満足（CS）に重点を置くCS経営に取り組んできました。さらに2004年以降は「CS」と「品質」は不可分のものと考え、「CS品質」という言葉に統一し、お客様に継続的に選択していただける価値を常にお届けする「CS品質経営」に取り組んでいます。「モノづくりのはじまりはお客様の声から」のキャッチフレーズのもと、「人の質」「仕組みの質」「モノ（製品とサービス）の質」の磨き上げに積極的に取り組むことで、グループ一丸となって「指名され続ける品質」の実現を目指しています。

CS品質をテーマとした取り組みにあたっては、「重要品質問題※1の発生件数」と「外部損失費※2」の2つを重点指標として設けています。今中期経営計画の初年度となった2017年度は、重要品質問題が2件発生し、外部損失費が前中期経営計画の最終年（2016年）度比で微増となりました。今後、重要品質問題ゼロを達成するため、「開発ガイドラ

イン」および「日常管理ガイドライン」のグループ全体での実践を徹底して基盤品質の向上を図ります。

※1 重要品質問題:「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。

※2 外部損失費:製品に関するクレーム対応の費用。

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。

重要品質問題への取り組み

重要品質問題の発生防止のために、2013年度から、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、DR（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。

2017年度は、「未然防止事例検討会」を国内4ヵ所で開催

し、従来の製品との変更点に着目して品質リスクを予測・抽出することが重要であることを再認識しました。これらのセミナーは、2018年度も継続して開催していきます。

お客様の声をまとめた冊子を発行

当社グループのお客様相談室には、1年間で1万件を超えるお問い合わせ・ご意見等が寄せられます。当社グループでは、お問い合わせ内容へ真摯に回答することはもちろん、問い合わせをされるに至ったお客様の動機を独自に分析することで、お客様の「見えないニーズ」を発掘しています。2015年度以降は、お客様相談室に寄せられた声をまとめた『VOICE』を発行し、お客様の声の経営への活用、全従業員へのCS品質風土の醸成と定着および担当分野の垣根を越えた全社事業展開の理解の促進などを行っています。



社会・関係資本

社会・関係資本

資材調達

当社グループは、資材調達にあたり、「オープン」「公平・公正」「法令遵守」「相互信頼」「環境配慮」を基本としています。お取引先とのパートナーシップを深め、公正な取引により共存共栄を図ります。すべてのお取引先の皆様に対して、優良な品質の確保、環境への配慮、事業活動を行っている各国・地域の関連する法令・社会規範の遵守、安全衛生の活動を積極的にを行うことを求めています。

グリーン調達

当社グループでは、原材料などの調達の際に従来のQCD（品質、コスト、納期）に加えてE（環境）についても評価し、環境負荷の低い商品を環境負荷の低いお取引先から調達する「グリーン調達」を実施することにより、「調達のグリーン化」を推進しています。2017年4月には、グリーン調達基準書の定期見直しを実施するとともに、「特定化学物質障害予防規則」の法改正に伴い関連書類を改定しています。

紛争鉱物問題への対応

当社グループは、コンゴ民主共和国およびその周辺国で人権侵害や環境破壊などに関わる武装勢力の資金源となっている紛争鉱物問題について懸念し、CSR経営の観点からサプライチェーン全体にわたって紛争鉱物仕様の調査を実施しています。2017年4月より、「紛争鉱物調査ガイドライン」の運用を開始しました。このガイドラインは、お取引先から紛争鉱物の調査依頼を受け、調査を実施する当社

グループの各担当部門^{※1}を対象として新たに策定されました。2017年度は、積水化学の環境・ライフラインカンパニー、高機能プラスチックカンパニーおよびそのグループ企業について、308件の紛争鉱物調査を実施。うち238件は3TG^{※2}不使用、51件はDRC諸国^{※3}以外の原産、19件はDRC諸国原産でしたが、CFS^{※4}認証の製造所であることが確認できています。なお、製錬所不明はありませんでした。

※1 各カンパニーの工場の品質管理部門、関係会社または関係会社の工場の品質管理部門を対象。

※2 3TG:コロンバイト-タンタル石(タンタル)、錳石(スズ)、金、鉄マンガン重石(タングステン)又はそれらの派生物。

※3 DRC諸国:コンゴ民主共和国(以下、「DRC」という)及びDRCと国境を接する9カ国(アンゴラ、ブルンジ、中央アフリカ共和国、コンゴ共和国、ルワンダ、南スーダン、タンザニア、ウガンダ、及びザンビア)のことをいう。

※4 CFS:Conflict-Free Smelter。紛争鉱物問題に取り組む組織であるConflict-Free Sourcing Initiative(CFSI)が作成した紛争鉱物調査の認証プログラム。製錬所と精製所の監査だけでなく、それより川下のサプライチェーンにおける取引に、武装勢力の資金源となっている紛争鉱物が含まれていないかどうかの調査も含む。この認証プログラムで認証された製造所であることを紛争鉱物調査で確認。

社会貢献活動

地域社会とともに生きる企業として当社グループでは、「環境」「次世代」「地域コミュニティ」を主な分野とした社会貢献活動を進めています。例えば「環境」では、森林保全活動、生物多様性の保全、緑地化活動を進めています。こうした社会貢献活動を社会とともに生きる企業市民の取り組みとして位置づけ、グループの従業員が積極的に社会と関わりを持てるよう活動を支援しています。

社会貢献活動事例

環境



アメリカ・ミシガン州における植樹活動

次世代



出張授業「理科教室」の様子

地域コミュニティ



安全な飲料水確保に悩むインドの村に水ポンプを設置