

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たち、「環境」「次世代」「地域コミュニティ」の3つの分野で従業員の環境・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。2004年からは、全事業でモノの品質革新に徹底的にこだわり、お客様から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」をモットーに「人の品質」「モノの品質」「仕組みの品質」を向上させ、お客様に提供する「魅力品質」と「基盤品質」を磨き上げます。そして、「指名され続ける品質」の実現のためにグループ一丸となって取り組んでいます。

このCS品質をテーマとした取り組みにあたっては、「外部損失費※1」と「重要品質問題※2の発生件数」の2つを重点指標として設けています。中期計画(2014~2016年度)では、「2016年度に重要品質問題ゼロ、外部損失費50%削減

(2013年度比)」という目標を掲げ、さまざまな取り組みを進めてきました。

※1 外部損失費:製品に関するクレーム対応の費用。
 ※2 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。

3つのゼロへの取り組み(外部損失費などの削減)

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

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



社会・関係資本

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。

お客様の声をまとめた冊子を発行

積水化学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・ご意見などが寄せられます。この内容を独自に分析し、お客様の「見えないニーズ」を発掘しています。



さらに、2015年度からは、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狙っています。

資材調達

積水化学グループは、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」という5つの基本的な考え方をもとに推進しています。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。また、調達活動において、お取引先のご協力のもとで、CSR活動の推進に取り組んでおり、いわゆる「CSR調達」を推進しています。

そのために、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、法令・社会規範の遵守、安全衛生の活動を積極的に行うことを求めています。中でも、法令・社会規範の遵守に関連して、グループだけでなく、お取引先に対しても、事業活動を行っている各国・地域の関連する法令・社会規範の遵守を依頼するとともに、強制労働、児童労働の撤廃や従業員に対する差別待遇の禁止を求めています。

グリーン調達

積水化学グループでは、2001年10月より、原材料などの調達の際に従来のQCD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取引先から調達する、いわゆる「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。

紛争鉱物への対応について

積水化学グループでは、調達における法令・社会規範の遵守に向けた取り組みの一環として、アメリカのドッド・フランク法に連動して、コンゴ民主共和国およびその周辺国の現地武装勢力による非人道的行為に関わる紛争鉱物（金（Au）、タンタル（Ta）、タングステン（W）、錫（Sn））の排除に努めています。商流調査の中で、懸念のある鉱物であることが判明した場合は、責任ある調達を推進するために、お取引先と協働して適切な措置を行っていきます。

この法律は、米国証券取引委員会（SEC）登録企業を対象

としており、積水化学工業（株）は、SEC登録企業ではないため、紛争鉱物の使用についての開示義務はありませんが、サプライチェーン全体にわたって紛争鉱物使用の状況の調査を実施していきます。

**社会貢献活動
地域社会とともに生きる企業として**

積水化学グループでは、「環境」「次世代」「地域コミュニティ」を主な分野とした環境・社会貢献活動を進めています。こうした活動を、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。

具体的には、「環境」をテーマにした活動では、環境長期ビジョンの実現に向けて、森林保全活動、生物多様性の保全、緑地化活動の3つの活動を進めています。「次世代」では、地域の小・中学校また米国の日本語補習校への「化学教室」の出張授業、研究活動への支援・助成などを行っています。さらに、「地域コミュニティ」に関しては、地域と協力した「安全・安心の街づくり」や発展途上国への支援プログラムを推進しています。



「化学教室」による出張授業の様子