

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。

品質を支えるのは現場でのモノづくり

当社グループは、品質を支えるのは現場でのモノづくりであると認識し、2006年度から生産活動の革新に注力しています。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。

品質不正の防止

2017年から2018年にかけて品質管理に関する不正が国内で多発したことに鑑み、この教訓を他山の石とするために、全グループの全製品について品質データの不正や無資格者による検査などが行われていないことを確認するための社内調査を実施しました。その結果、監査員の認定、公的認証、品質に係る瑕疵について、違反や不正につながる恐れのある事案がないことを確認しています。今後も当社グループは、品質保証力を強化することを目的に、お客様との仕様の取り決めの遵守やコンプライアンス意識の再徹底を図るとともに、検査の信頼性と透明性の確保を通じて不正が発生する余地を撲滅するため、品質管理に関する社内調査を継続して実施してまいります。

お客様の声をCS品質向上に活かす仕組み

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、ご意見を開発や製造部門にフィードバックすることで、CS品質の向上に役立てています。また、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図っています。



CS品質中期計画の進捗

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。2018年度は、重要品質問題が1件発生し、現中期計画内で初めて、新製品^{*3}での発生となりました。外部損失費は2017年度比で減少となりました。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

社会・関係資本

底して基盤品質の向上を図ります。

また、グループ全体の品質保証システムの強化と変更点・変化点の管理、不具合の未然防止による品質リスク低減活動の展開によって、外部損失費のさらなる削減を目指します。

※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 新製品:新分野・新技術の開発品で、カンパニーが選定した難度の高い製品。

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行うことを求めています。

サプライチェーン全体で人権問題に配慮

お取引先に対してはCSR調達を通じて人権への配慮状況を確認しています。調達基準に満たないお取引先に対しては、改善の申し入れを行うとともに、その実施をお取引先と協働で進めています。特に海外のお取引先には、現地統括会社を通じて改善を働きかける仕組みの構築を進めています。2018年度は、2017年度に引き続きアジア・オセアニア地域のグループ会社の主要なお取引先に対してCSR調

達アンケートを実施し、人権に関する取り組み状況を把握しました。その結果、主要なお取引先において、児童労働や強制労働をはじめとした人権を侵害する行為は発生していないことを確認しています。

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」の運用を開始しています。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*を対象として新たに策定されました。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会社において、2018年度、569件(2019年6月18日現在)の紛争鉱物調査を実施したことを確認しました。その中で、紛争鉱物に該当する事案は見当たりませんでした。ただし、うち2件については、製練所不明などがありました。2019年度も継続して調査してまいります。

*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。

木材調達への対応

住宅カンパニーのお取引先に対する木材調達調査は、2015年度から実施しており、2017年には、各カンパニーの購買部門を対象とした「木材調達調査ガイドライン」を策

定、2018年4月より運用を開始しました。森林破壊の根絶と木材資源の持続可能な利用に貢献するために、製品に使用する木材は、合法的に伐採された木材を使用しています。2018年度は、全社に対して、「木材調達調査ガイドライン」に基づく調査を実施しました。その結果、住宅カンパニーにおいては、お取引先(39社)のすべての木材が合法的に伐採されたものであることを確認しています。

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。また企業としての活動だけでなく、従業員一人ひとりが社会と関わりを持ち、社会に貢献していくことが活動の基本と考え、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



出張授業「子ども科学教室」



インドの村へ医療サービス提供