

サンプル事例 1. 企業方針（新日本無線グループ社）

品質／環境マネジメントシステム

新日本無線グループでは、品質経営及び環境経営の一環として位置づけられる2つのマネジメントシステムを維持・改善することにより、品質や環境に貢献することに努めています。品質経営／環境経営を推進するために、新日本無線グループ品質ビジョン／環境ビジョンを掲げて、新日本無線グループ各社の上位指針とし、そして、各社ごとに方針を定め、改善活動とマネジメント活動を両軸に活動を進めています。

新日本無線グループ品質ビジョン

私たち新日本無線グループは、独創的技術とグループ全員の創意により、社会の期待とお客様の期待を満足する品質の製品とサービスを提供します。

新日本無線グループ環境ビジョン

私たち新日本無線グループは、持続的発展が可能な社会の構築のために、地球環境を守ることが人類共通の重要課題であることを認識し、半導体製品及びマイクロ波製品の生産・販売・サービスの全活動分野で環境保全に一致協力して努めます。

品質基本方針（新日本無線）

- （a）お客様の期待・要望に耳を傾け、全員の創意と工夫でその要求を満たす製品を提供すると共に、魅力的品質の創出に努力します。
- （b）製品を提供する全てのプロセスにおいて継続的な品質改善活動を行い、お客様の立場に立った品質の確保を行います。
- （c）年度ごとに品質目標を設定し、全員が協働してその実現を目指します。
- （d）品質マネジメントシステムを基本なしくみとし、PDCAサイクルを有効にまわし、問題の再発を防止・予防します。
- （e）法令・規制要求事項を順守し、安全・安心な製品とサービスを提供します。

環境保全基本方針（新日本無線）

- （a）環境関連法規制及び当社が同意した協定・指針等を順守するとともに、必要に応じて自主基準を設定し、これを順守します。
- （b）環境管理活動の基本となる文書を制定し、それを見直し・改善することにより、環境マネジメントシステムの継続的改善に努めます。
- （c）環境目的・目標を設定し、環境パフォーマンスの継続的向上に努めます。
- （d）環境負荷を低減するため、地球温暖化防止、廃棄物削減、有害物質削減、省資源等の観点から以下の活動に取り組むとともに、環境汚染の予防に取り組みます。
 - 製造設備並びに用役設備の省エネルギーを図るとともに、節電運動を展開します。
 - 一般廃棄物、産業廃棄物の排出抑制に努めます。
 - 製造工程における化学物質の排出量削減や環境負荷の小さい化学物質への代替化に努めます。
 - 低消費電力など、環境負荷低減に配慮した製品の開発、提供に努めます。
 - 製品含有化学物質の管理を行い、製品への有害物質の不使用及び削減を推進します。
 - 本来業務の改善を通じて、環境に有益な活動を拡大します。
- （e）全員参加による環境教育を実施し、環境保全への意識向上を図ります。
- （f）環境方針は社外へ公表します。

サンプル事例 2. 目標（ダイフク社）

環境目標

テーマ	項目	中期目的・目標(2010～2012 年)
ファクトリー・ オフィス	地球温暖化対策	【エネルギー起源 CO₂排出量の削減】 ・2005 年度比 CO ₂ 総排出量 17%削減(約 4,300t) ・2005 年度比売上高原単位排出量 7%削減
		【製品物流による CO₂排出量の削減】 ・2005 年度比生産額原単位排出量 12%削減
	資源の循環と廃棄物の低減	【有価物を含む一般・産業廃棄物の削減】 ・2005 年度比売上高原単位排出量 7%削減
		【廃棄物のリサイクル化】 ・廃棄物リサイクルガバナンスの浸透 ・リサイクル率 98% ・スクラップを除くリサイクル率 94%
プロダクツ	環境負荷物質の低減	【グリーン調達促進】 ・グリーン調達システムの浸透 ・PRTR 対象物質の排出量削減(2010 年度に目標設定)
	環境に配慮した製品提供	・環境配慮型製品の売上拡大(環境配慮型製品売上高比率目標を 2010 年度に設定)
マネジメント	環境経営基盤の強化	【海外生産拠点を包含環境マネジメントのグローバル展開】 ・グローバルダイフクでの環境パフォーマンス管理
		【環境教育・啓発の強化】 ・環境教育の実施 ・実務改善に資する業務別環境教育の実施
		【生物多様性への配慮】 ・従業員の意識向上 ・環境貢献活動の実施 ・業務内活動の実施

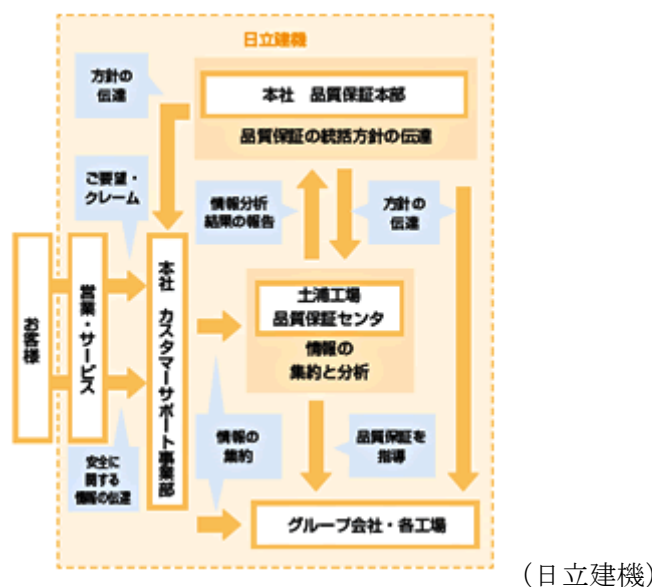
サンプル事例 3.活動状況（日立建機社／シャープ電子デバイス社）

1）品質保証体制（製品の品質・安全）

日立建機は創業以来、日立製作所の“落穂の精神”を軸にした顧客第一主義の品質保証体制を確立しています。さらに1995年9月にはISO9001の認証を取得し品質方針を明確にしました。日立建機グループの中心に品質保証本部を設置し、土浦工場品質保証センタが各グループ会社品質保証部門の実質的な指導、啓蒙を行う体制をとっています。お客様・営業の声・不具合情報などは各品質保証部門を通して品質保証センタに集約され、月に一度、社長臨席で開催される製品改善会議にて内在する原因の追求の実施などにより全製品に再発防止対策の水平展開を行う体制としています。

落穂の精神

ミレーの絵画「落穂拾い」になぞらえ、対策を行った事故や不具合を、再度深く検証して内在する原因を改善し再発防止の徹底を図る。



2）活動情報（日立建機社）

- 2011年4月 海外出願率の向上
- 2011年4月 グローバル生産技術者の育成活動
- 2011年3月 品質向上・技術の伝承（かたり部推進室）
- 2010年11月 第7回 国際技能競技会を開催
- 2010年4月 グローバル品質診断を実施（日立住友重機械建機クレーン）
- 2010年1月29日 第37回全社小集団活動発表会を開催
- 2010年1月29日 QCサークル秋季大会で、3賞を同時受賞
- 2009年12月22日 第6回国際技能協議会を開催
- 2009年5月21日 グループ生産会社で“落穂拾い”を自主開催
- 2009年5月21日 グローバルモノづくり診断を継続的に実施
- 2009年5月21日 外観品質の判定精度の向上

2009 年 5 月 21 日 リコール届け出による製品の品質・安全の確保

2009 年 5 月 21 日 顧客満足度調査を中国で実施

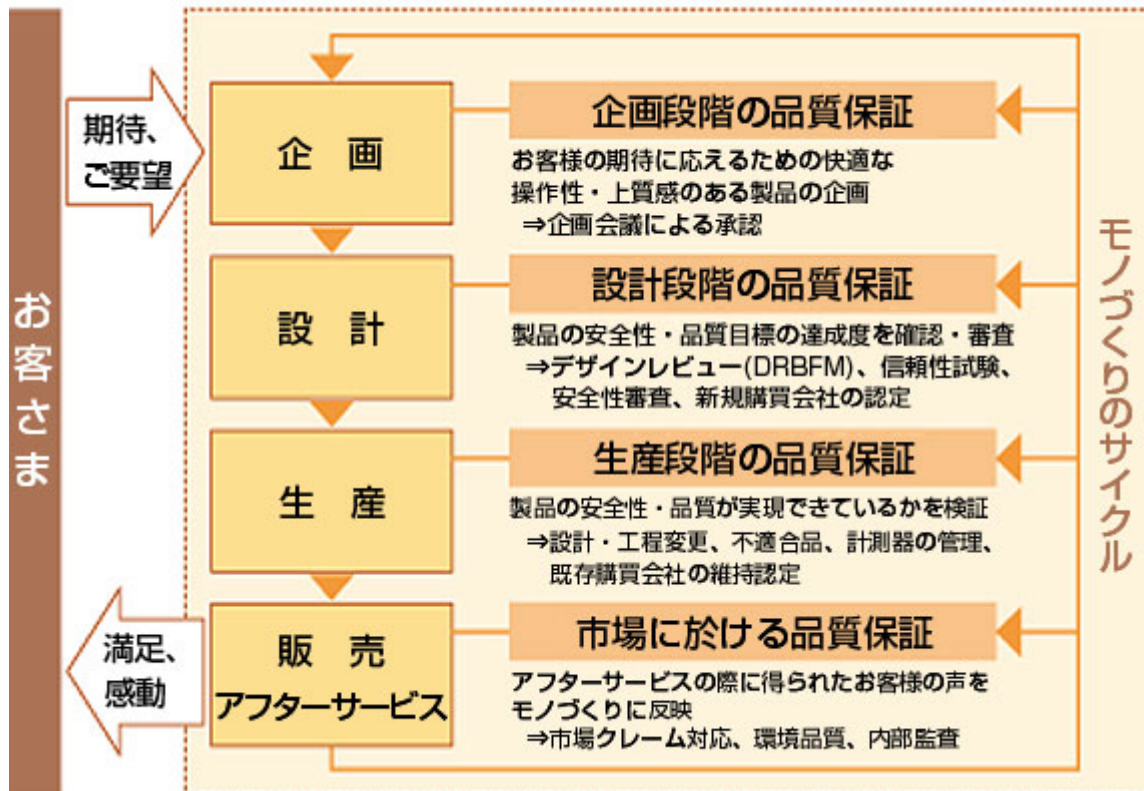
2009 年 5 月 21 日 グローバルに生産技術者の育成を開始

2009 年 1 月 30 日 第 5 回国際技能競技会を開催

2008 年 9 月 25 日 日立建機(中国)で全社小集団活動発表会を開催

3) 品質保証活動フロー（シャープ電子デバイス社）

企画開発設計～量産・出荷、市場対応に至るまでの品質保証システムを構築・運用し、製品の品質・信頼性の確保を行っております。



（シャープ電子デバイス）

サンプル事例 4.法規制順守状況（味の素社）

■ 環境事故、苦情の状況

味の素グループでは、環境に関する法令違反や事故、トラブルなどが発生した場合に、速やかに適切な対策を講じる仕組みを構築しています。2009年度は2件の法令違反がありました。河川に冷媒が流出した際に自治体への報告が遅れたこと 3。および水質汚濁法上の特定施設に関する届出が不備であったこと 4。味の素グループでは問題の分析、情報の共有を通じて類似違反の発生防止に取り組んでいます。これとは別に、2009年度の環境事故・トラブルは、国内外合わせて9件ありましたが、いずれも環境に重大な影響を与えるものではありませんでした。ヒヤリハット 5（ニアミス）も含めて原因究明を行い、再発防止に努めています。

3 味の素メディカ（株）〔現、味の素製薬（株）福島工場〕

4 味の素（株）東海工場

5 ヒヤリハット：

工程液の保管設備から漏洩があっても、二次容器や事業所の緊急遮断設備などで食い止め、場外に流出しなかった場合など。

軽微な法令違反・指導・改善要請の状況（2009年度）

	国内	海外
大気	0	1
水質	3	4
廃棄物	0	1
騒音・振動	0	0
臭気	0	0
その他	0	0
合計	3件	6件

苦情などの状況（2009年度）

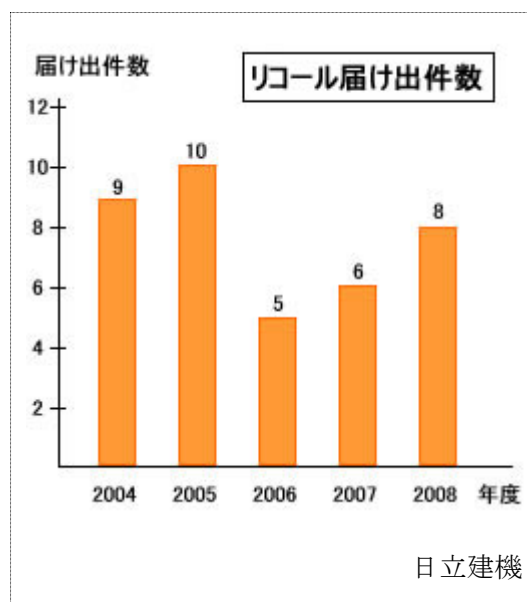
	国内	海外
大気	3	5
水質	29	5
廃棄物	0	1
騒音・振動	22	1
臭気	18	7
その他	8	5
合計	80件	24件

1) 開かれた工場へ（味の素グループ）

味の素グループでは、地域との共同防災体制を構築するため、近隣住民の皆様を開かれた事業所を目指しています。川崎事業所では、臭気などの異常を感じたらすぐにご連絡いただく「環境モニター会議」制度を導入しています。川崎事業所は2010年5月、従来の環境負荷軽減活動に加えて近隣住民の皆様とのコミュニケーションが評価され、神奈川県環境保全協議会から環境保全表彰を受けました。また、海外工場でも、タイ味の素社やベトナム味の素社などでは、地域の方々を対象に工場見学を実施しています。

2) リコール届け出による製品の品質・安全の確保（日立建機）

日立建機グループでは製品の品質・安全について設計、製造のそれぞれの段階で細心の注意を払っていますが、それでも設計、製造に起因する不具合が販売後に判明することがあります。この不具合が道路運送車両法に違反する場合、あるいは違反する恐れがある場合には、車両系製品不具合情報処理規則に従って国土交通省にリコールを届け出て無償で修理を行っています。2008年度はリコールの届け出を8件行い、製品の品質・安全の確保に努めました。なお、参考に過去5年間のリコール届け出件数を右表に示します。



サンプル事例 6.内部監査（ダイフク社／ミツエーリンクス社）

1)品質監査体制(ダイフク社)

ダイフクでは、品質管理システムが有効に機能していることを認証機関による外部監査と社内監査員による内部監査で厳しくチェックしています。

社内監査員の資格は、eラーニングによる基礎知識学習と社内監査員講習を受講し、試験に合格した社員に与えられます。2010年3月現在、763名が登録されています

・外部監査

	2007年度	2008年度	2009年度
重大な不適合件数	0	0	0
軽微な不適合件数	8	1	2
観察事項件数	16	14	20

・内部監査

	2007年度	2008年度	2009年度
指摘事項件数	45	40	29
観察事項件数	48	78	119

2)内部監査の実施(ミツエーリンクス社)

8月にISO27001との初の統合内部監査を実施しました。今回の内部監査では、手順の順守および、手順変更の必要性の有無に重点をおきました。

内部監査の結果、メジャー不適合:0件、マイナー不適合:7件、観察事項(オブザベーション)21件(うち GoodPoint!!:3件)となり、そのうち ISO9001 に関係する指摘事項は マイナー不適合:3件、観察事項(オブザベーション)11件(うち GoodPoint!!:2件)でした。

これらの指摘事項のほとんどは、すでに事務局が問題として把握しており、改善に向けて是正を図っているものでした。しかし中には事務局が全く気付いていなかった問題もありました。今まで全く認識していなかった問題点があがってきたことで、改めて内部監査の重要性を認識すると同時に、内部監査がうまく機能していることを実感しました。

今後は、内部監査であがってきた指摘事項の是正を行なっていくことで、さらなる顧客満足の上を目指します。

サンプル事例 7. マネジメントレビュー（ミツエーリンクス社）

1) 経営層による見直しの実施（ミツエーリンクス社）

2 月に「経営層による見直し」を行ない、外部審査結果、内部監査結果、是正への対応状況、目標達成状況などの報告に加え、現在動いているプロジェクトの進捗状況についての報告を行ないました。

活動としては、2009 年度から活発に改善活動が行なわれていますが、2010 年度も引き続き多くの改善活動が行なわれました。スケジュール表の標準化やヒアリングシートの整備など、特にディレクション関連の業務の平準化が進んだ 1 年でした。

また、事務局はプロジェクト間の調整役である、という役割が明確になった年でした。各プロジェクトのミーティングに品質面のオブザーバーとして参加。このことにより、各プロジェクトの活動内容を把握でき、重複した活動がないように目を配ることができました。無駄な活動を事前に察知して省くことで効率化に貢献できたと考えています。今後も、社内の活動に目を配り、効率的に改善活動を行なっていきたいと考えています。

内部監査結果、是正への対応状況、外部監査結果、目標達成状況などの報告に加え、現在動いているプロジェクトの進捗状況について報告しました。2009 年度は例年になく各方面で自主的にプロジェクトが始まった年でした。

特に各工程のワークフローの標準化を目的としたプロジェクトが多くありました。ワークフローの標準化は、品質にも大きく影響を及ぼします。このことから、今後もプロジェクトの動きを継続して追跡するようにと経営層から指示がありました。プロジェクトのゴールがぶれないよう、またプロジェクトがとまってしまわないように、2010 年度以降も積極的にプロジェクトに参加していく予定です。