

## アネスト岩田の事業 品質保証・知的財産管理

お客さま満足度の絶え間ない追求のため、「品質管理体制の構築と更新」「品質の維持・向上への取り組み」「販売店さま・代理店さま・お客さまからの苦情やご意見への対応と課題解決」に努めています。また、品質保証に関わりの深い知的財産も、重要な経営資産として適切な取り扱いを心掛けています。

### 品質に対する基本的な考え方

「アネスト岩田フィロソフィ」でも示しているように、当社グループが取り扱う製品・サービスの品質向上は重要な課題であると認識しています。

品質の維持・向上のために、「品質マニュアル」をはじめとする複数の規程を設けています。「品質マニュアル」では

#### 品質方針

- 1 製品品質の維持向上が最も重要であることを認識する
- 2 品質マネジメントシステムを経営の根幹とする
- 3 市場の要求を満足する
- 4 品質マネジメントシステムの有効性を継続的に改善する
- 5 製品コストの低減に寄与することを目的とする

「品質方針」と「品質スローガン」を明示しており、とりわけ「品質方針」は社長による年1回のマネジメントレビューを受けて柔軟に見直し、当該年度の実情に見合った最適解によって方針を決定しています。

#### 品質スローガン

めざす品質 = お客さまの満足

### 品質管理体制

品質管理の大きな枠組みとして、取締役会を頂点とし、社長・品質管理システム責任者・品質保証委員会などの各種委員会が関与するQMS推進体制を構築しています。

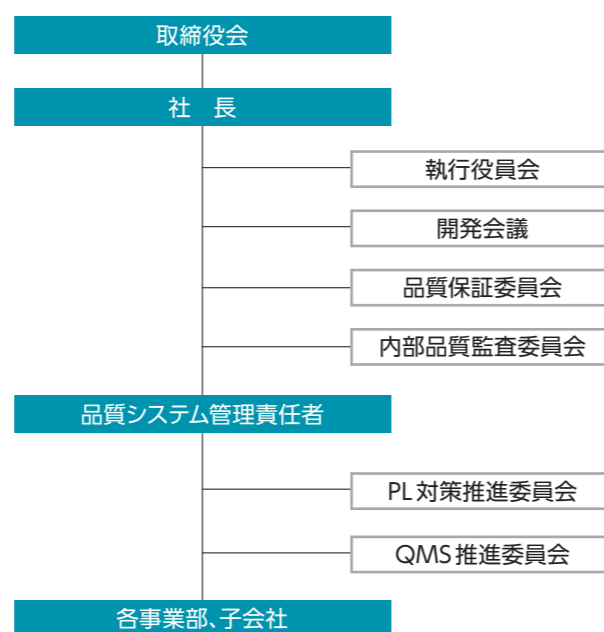
当社は、ISO9001:2015を利用したQMS活動を実施し、品質保証部門が事務局となって品質監査委員会を設立して品質監査を実施し、そこで発見された問題点を解決します。そのほか、年1回、第三者機関による認証審査を受けています。

今後は、海外拠点も含めたグローバルな品質保証体制の構築も視野に入れ、「アネスト岩田フィロソフィ」を基軸に、準備・検討を行ってまいります。

#### ISO9001認証取得状況

拠点	初回登録日	ISO9001:2015移行日
秋田工場	1993年10月27日	2018年3月27日
福島工場		

#### QMS推進体制



### 品質向上への取り組み

当社では、苦情で発生したコストや、生産現場での不適合による廃棄コストなどを独自の「失敗コスト」としてデータ収集しています。失敗コストは、製品ごとに定めた年間目標と比較して、単月・累計をひと目で把握できます。その結果に対する品質システム管理責任者のコメントを添えて、毎月社内開示をしています。

また当社は、国内の全営業担当者の日報をSFA\*に入

※ SFA : Sales Force Automationの略称。データベースを活用した営業支援システム。

力し、苦情対応のための時間もコスト化しデータに反映します。

2016年度より、失敗コストの削減を最大のミッションとして、このような細部に至る取り組みを実行してきましたが、今後はこの取り組みも継続しつつ「自社商品をお客さまはどう見ているのか」をテーマに、苦情を減らすミッションを推進する計画です。

### 「お客さま満足度調査」の実施

当社の製品をご使用中のお客さまの感想を求めため、これまでは郵送によるアンケート調査を実施してきましたが、2018年より国内の主要な販売店さま・サービス店さま・セットメーカーさまに直接、ヒアリングする「お客さま満足度調査」を開始しました。

各質問項目について5点満点で評価いただいたヒアリングの結果は、Q(品質)・C(コスト)・D(デリバリー・対応)の各項目および製品・部品・受注業務・納期対応・サービス関係などを縦／横軸として結果を分析し、今後の事業に

役立てる資料とします。また、お客さまへヒアリングを行うとともに、同様の質問を自社の担当者に自己評価の観点からヒアリングし、双方のギャップを測る試みも実施しています。

本調査で判明した製品の使い勝手や欠品、営業員の商品知識などのスキル、物流・梱包の課題をまとめて今後に活かしていくとともに、各課題を検討する分科会を立ち上げて取締役会に諮り、経営戦略の立案にも役立てていきます。

### ご意見・クレームへの対応

当社が商品を供給している販売店さま・代理店さまなどからの苦情に関する情報には、各支店・営業所・駐在所、または当社が窓口となり、品質保証部門が対応します。

加えて当社では、PL法(製造物責任法)に抵触する、または市場やお客さまに著しく影響を及ぼすといった重大性の高い苦情の発生に備えて「PL緊急対策フロー」を設

けています。

そのような事態が生じた場合、品質保証部門は速やかに社長に報告するとともにPL対策推進委員会を開催し、最終的には品質保証委員会に報告します。

そのほかにも、都度ホームページでお客さまにメンテナンス方法をお知らせするなどの取り組みを行っています。

### 知的財産管理

グループ行動規範に記載のとおり、当社グループでは、自身の知的財産権を適切に扱うとともに、第三者の知的財産権を尊重するように努めています。

当社グループが保有する知的財産権の活用例としては、大学との研究・開発の成果である発明・権利を開放特許として、その事業化に関心を持つ企業などで活用していただくための取り組みを進めています。

特許出願件数 過去実績

国内外 **1,200**件以上