

品質保証体制の強化

品質保証についての考え方

大塚化学は、「品質経営：TQM※」を目指しています。お客様からの信頼を大切に、「指名される品質の製品」を提供し続けるために、製品品質の向上を図るだけでなく、「ひとの品質」「しくみの品質」および「しごとの品質」の継続的な向上を図っていきます。

それにより、企業全体としてのパフォーマンス向上(全員参加)、製品・サービスの品質・価値の向上(顧客重視)、および持続的な成長・変化に対応する組織作り(継続的改善)を目指します。

用語解説

※ TQM:

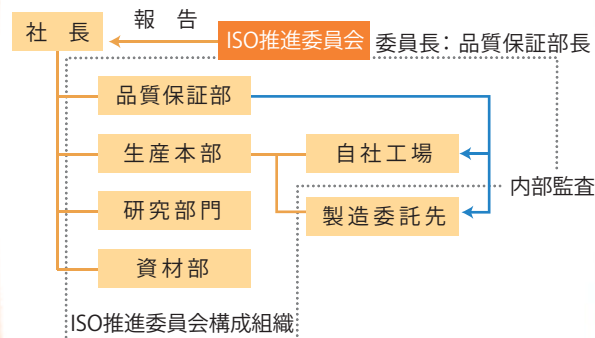
Total Quality Managementの略。企業・組織における経営の“質”向上に貢献する管理技術、経営手法で、お客様に満足していただける品質の品物やサービスを適時に適切な価格で提供できるように、企業戦略を品質目標にブレイクダウンし、全員参加で全社的に展開する取り組み。

品質保証体制

大塚化学では、品質保証体制の構築を支援するものとして、国内の3事業所ではISO9001(品質マネジメントシステム)と、ISO14001(環境マネジメントシステム)を結合したかたちで認証取得し、継続的な改善に向けた運用を行っています。ISO推進委員会では品質保証活動を常

に監視し、月1回の頻度でマネジメントレビューを行っています。また、年1回の頻度で内部監査を実施し、自社工場のみならず、製造委託先においても、適切な品質保証体制が維持されているか確認を行っています。

品質保証管理体制



外部監査

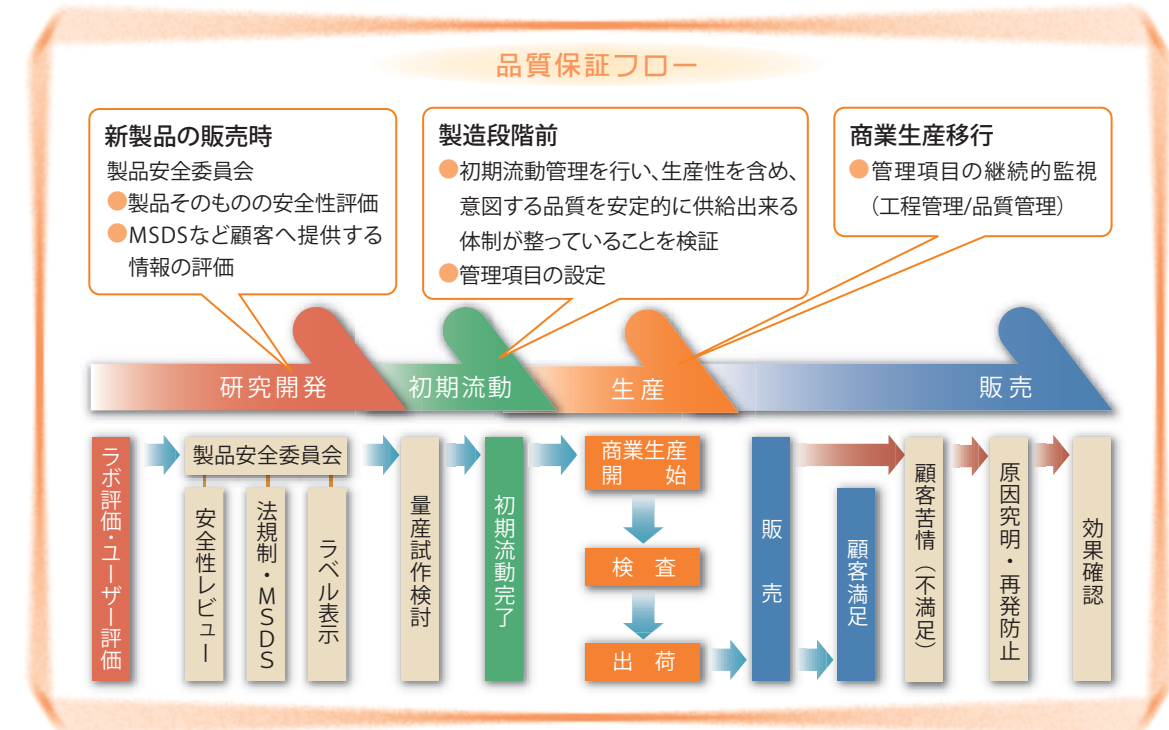
大塚化学では、ISO9001とISO14001を統合したマネジメントシステムとして、半年毎に外部審査機関による維持審査を受審しています。



ISO維持審査の状況

品質保証フロー

大塚化学では、研究開発から生産移管までの各ステップでの必要事項を定め、次ステップへの移行時には審査・承認を行う仕組みによって、お客様に満足いただける品質を安定的に提供してまいります。



品質保証の取り組み状況

大塚化学では「しくみの品質」向上の一環として、生産本部を中心に、生産現場でのいろいろなトラブルによる「生産機会損失金額」を算出し問題意識を共有化するともに、設備トラブルの未然防止策の一つとして4,500機器を超える設備の設計、購入、据付、稼働、保全、廃棄にわたる保全情報一元化システム「設備保全システム」の導入を進めています。

また、顧客情報、工程情報、資材情報などの品質情

報の共有化を図るため、社内ネットワークシステム上に専用のボックスを開設し、それぞれの担当部署が入手した情報を関係者に迅速に伝えるだけでなく、他製品や他工場への水平展開を図る体制作りを推し進めています。

一方、海外関連会社については、新製品立ち上げに係る初期流動管理とともに実施し、品質保証体制構築の支援を行っています。

VOICE

品質保証の取り組み

大塚化学の製品は、医薬、食品、自動車、電子機器、住宅など、様々な用途/分野で使用されており、お客様からの要求はそれぞれの業界で異なります。品質保証部では製品の品質要求事項並びにそれぞれの業界で要求される事項を把握し、適切な対応に努めています。また、製品の品質保証だけでなく、製品中へ

の環境有害物質の非含有保証を求められることが多くなっています。顧客要求事項および法的要求事項に対応するために、品質保証システムの中で、お客様それぞれの調達基準の遵守や、法規制物質の購入～製造～出荷～廃棄までの管理体制を整備していく必要があると感じています。

品質保証部 品質保証室
亀岡 理恵



お客様満足のための取り組み

お問い合わせ対応

大塚化学では、製品に関する品質・環境などの様々な情報を収集し、お客様からのお問い合わせなどに迅速に対応するよう心掛けています。また、社内ネットワークを活用して過去のお問い合わせ内容をデータベース化し、情報を共有化することだけでなく、営業部門と品質保証部門の連携により、さらに迅速かつ効果的な対応を図っています。

昨年は顧客クレームおよび社内不適合の半減を目標に活動を展開しましたが、結果として2009年度と同等の異常発生件数となりました。今年度は再発、類似のクレームおよび社内不適合を根絶するために、原因の徹底追求と

適切な処置を実施するべく、CAPA(Corrective Action: 是正処置(再発防止)、Preventive Action: 予防処置(水平展開))のプログラム改善と実行を推し進めます。

また、クレーム処理の迅速化(中間報告2週間以内、是正回答1カ月以内)を継続して実践していきます。

このような製造活動・品質に関する取り組みは外部にも開示しており、お客様による監査などを通じてお客様からの改善要望がある場合には、その有効性を精査し、自社のシステムに積極的に取り入れています。

お客様満足のための取り組み

大塚化学では、「指名される品質の製品」をキーワードに、お客様のニーズや期待を的確につかみ、製造・販売・技術一体となってお客様に満足いただける製品、サービスの提供に取り組んでいます。

主要納入先に対しては「お客様満足度調査アンケート」

を実施し、コスト、納期、品質、顧客対応の観点から直接ご意見をうかがう活動を行っています。本調査で得られたお客様の貴重なご意見を真摯に受けとめ、今後、さらなる製品、サービスの向上につなげていきます。

グリーンパートナーシップ

大塚化学は、ソニー株式会社様の「グリーンパートナー環境品質認定制度」に基づいたグリーンパートナーの認定取得をはじめ、その他様々な企業のお客様からのグリーン調達基準に対応しています。化学物質に関する近年の様々な法律やマーケットの要求に対応し、品質のみならず、地球環境にも配慮した取り組みを今後も継続し、お客様やステークホルダーから信頼される企業であり続けます。



グリーンパートナー環境品質認定証

VOICE

お客様との信頼関係を築くこと

ケミカルソリューション事業部 営業部 榎木 俊明

私がお客様満足のために心掛けている事として「お客様と信頼関係を築く事」を常に意識して営業活動を行っております。その為には、お客様からの依頼事項や質問事項に対し対応を早く行う事だと考えております。案件の進

み具合にも大きく影響が出てきますし、何よりお客様との面談の回数が増えてきます。面談の回数を重ねることによりお客様との友好関係や信頼関係が生まれ、それが最終的にお客様への満足へと繋がっていくと考えております。



取引先とのパートナーシップ

取引先との信頼関係の構築

大塚化学では、新規の取引先に対しては「購買管理規定」で評価基準を定め、選定を行う仕組みを運用しています。また、重要なサプライヤーあるいは製造委託先に対して

は現地での監査を、それ以外の取引先に対しても書面での監査を実施し、品質保証体制や管理体制の確認を行うことにより、取引先との信頼関係を構築しています。

グリーン調達

大塚化学は、取引に係わる全てのサプライヤー※1様と「購買仕様書」を締結し、大塚化学の要求する品質を明確化しています。その中でRoHS指令※26物質など、法

規制に関連する環境有害物質について使用・含有の調査を実施し、環境有害物質の混入を未然に防止する活動をしています。

用語解説

※1 サプライヤー: 企業に原料などを供給する取引先のこと。

※2 RoHS指令(ローズ指令): 人や自然環境が有害物質によって悪影響を受けるのを防ぐため、鉛、水銀、カドミウム、六価クロム、ポリ臭化ビフェニル、ポリ臭化ジフェニルエーテルの6物質について、閾値を超えて電気・電子機器に使うことを禁止する欧州連合(EU)による指令。

グリーン購入

大塚化学の各事業所では、「大塚化学購買基準(2002年2月作成)」に基づき事務消耗品などを購入しています。

大塚化学購買基準

分類	項目	購買基準
文具消耗品	コピー紙・名刺	古紙配合率70%以上、白色度80%以下の再生紙
	トナ	リサイクル品、使用済トナー回収システムがあるものを優先
	結束用テープ・紐	リサイクル可能クラフト製テープ・組紐
機器・設備	その他	エコマーク表示付き製品を優先
	O A 機器	国際エネルギースターロゴ表示付き製品
その他	冷凍・冷蔵・エアコン設備	冷媒にオゾン層破壊物質不使用の機種を優先
	備品	インバーター式蛍光灯安定器、高効率変圧器、高効率モーターなどの省エネルギー型を優先
その他	その他	空瓶引取り対応可能品を優先
	試薬品	廃品引取り対応可能製品を優先
	作業衣	再生PET樹脂使用製

VOICE

お客様とWIN-WINの関係を築くために

ケミカルソリューション事業部 営業部 小川 博史

私たち営業部では常に「お客様の要望や困っていることなどにどれだけ正確かつ迅速に答えられるか」ということを意識して活動するように心がけております。会社として100%お客様の要望に答えることが難しい場合もありま

すが、お互いがより良い関係になり、WIN-WINの関係を築くことを目標としています。この目標を達成する為に、大塚化学が一丸となってお客様にお応えできるよう、営業部は先頭になって日々業務を行っております。



人財マネジメント

人財育成への取り組み

大塚化学は、人は経験により大きく成長するものであり、学んだことを確実に定着させるには、訓練と実践が大事だと考えています。この考えのもと、当社ではOJT(On the Job Training)を中心に人財育成を図るとともに、若い従業員を、役職に関係なく大きなプロジェクトのメンバーに起用したり、責任あるポジションに抜擢登用することを積極的に行ってきました。

現在もこの考え方に変更はありませんが、近年の急激な社会・経済・業界の変化に伴いグローバル経営の推進が急がれる中、現場だけでは人財の育成をフォローしきれなくなっています。

そこで、昨年より人事部を中心として人財育成体系の

見直しを進めています。2010年度には、幹部・次世代幹部を対象に、外部教育機関の経営を体系的に学ぶコースに派遣することを継続する一方、従業員全員にeラーニングを導入し、幅広い内容を自由に学べる環境を整え、全体のレベルアップを図りました。

また、工場管理職研修や公募によるMBA取得支援(初年度5名)などの施策を新たに実施しています。



新入社員研修

社長表彰・部門長表彰・TKSシステム 自己啓発支援

大塚化学では、年2回の人事考課の時だけでなく、各従業員が果たした具体的な成果や、日々の努力に対して個々に評価することで従業員への感謝を示したいと考え、各種の表彰や支援を行っています。昨年度の社長表彰・部門長表彰は12件、TKSシステム[※]は年間89件ありました。また、自己啓発を支援する制度として「語学奨励金制度」と「通信教育補助制度」を実施しています。



社長表彰

用語解説

[※] TKSシステム:

所属長、部署長が「よくやってくれた」「ありがとう」と感じる部下のがんばりや姿勢に対して、その内容を全社に公表し、対象者に謝意として1,000円の図書カードを贈るシステムです。

雇用とダイバーシティ

障がい者雇用の促進

大塚化学の障がい者雇用率は2.58% (法定雇用率1.8%)で、現在11名の障がい者の方(重度5名、中・軽度6名)が、徳島地区を中心に勤務しています。最近障がい者雇用において、特に聴覚障がいの方の雇用を進めてきました。聴覚障がいの方はコミュニケーションが難しいのではと思われるがちですが、仕事内容や職場環境によっては、大きな問題はなく勤務できることがわかりました。障がい者雇用については今後も既成概念にとらわれず柔軟に対応し、積極的に進めていきます。

女性従業員の登用

大塚化学では、性別に関係なくあらゆる従業員が能力を發揮できる職場を目指しています。現時点の男女別の管理職比率(男女それぞれの母集団における管理職の比率)は、女性15%、男性23%で、依然として差があります。

今後も能力のある従業員が男女の差別なく活躍できる風土づくりに努めるとともに、女性従業員の積極的な採用と抜擢を行ってまいります。

なお、全従業員に対する女性従業員比率は11%と大変低い値となっていますが、これは、重量物や有害性のある化学物質を取り扱う生産現場では、女性の就業が法律によって規制されている場合があるためです。

ダイバーシティ推進委員会の設立(2011年1月1日付)

大塚化学ではかねてよりダイバーシティの推進に取り組んできました。今後これをさらに加速するため、以下の方針に対する具体策を策定することを目的に「ダイバーシティ推進委員会」を設立しました。

- ①意欲のある有能な社員が働き続けたいという会社にする。
- ②国・文化・性別の多様性に対応できる人財を育成する。
- ③グローバル展開における現地化(グローバル化)。



ダイバーシティ推進会議の様子

ワークライフバランス

大塚化学では、従業員が心身ともに健康で働くことができる制度の整備はもちろん、それらの制度が利用しやすい風土づくりも会社の責任だと考えています。

育児休暇・介護休暇・疾病休暇・短時間勤務制度

大塚化学の就業規則・規定では、法律に準拠し休暇・勤務制度を定めています。また、現在、育児休暇の利用は主に女性従業員ですが、育児休暇後の復職率は過去5年以上にわたり連続100%を達成しています。

単身赴任制度

大塚化学では、単身赴任者に対し、月2回分の帰省手当の支給をはじめとする支援を充実させています。しかし、一部の従業員では単身赴任が長期にわたる場合もあり、単身赴任についての会社方針や、単身赴任が長期にわたらないための計画的ジョブローテーションなど、検討すべき課題も残っています。

シニア社員制度(継続雇用制度)

大塚化学では、60歳の定年後も引き続き勤務を希望する場合は、65歳まで雇用するシニア社員制度(継続雇用制度)を2006年から導入していますが、制度導入後5年目を迎え、より一層熟練従業員の経験や能力を十分に發揮できるよう、「エルダー社員」を「シニア社員」と改め、モチベーションアップのため、報酬の改善や考課の導入を実施しました。

大塚化学の雇用の状況

従業員数内訳(2011年3月31日時点)

区分	従業員数(名)	男性(名)	女性(名)	平均年齢(歳)	平均勤続年数(年)	男比(%)	女比(%)
正社員	501	448	53	43.4	19.8	89.5	10.5
執行役員	10	9	1	52.7	25.8	88.9	11.1
シニア社員	41	41	0	61.8	38.7	100.0	0
契約社員	68	56	12	41.0	3.9	81.3	18.7
合計(平均)	620	554	66	(45.2)	(20.3)	(89.4)	(10.6)

●離職率 8.9% (退職者数44名)

各種制度利用者数(2010年4月~2011年3月)

育児休暇取得者数	0名
介護休暇取得者数	3名
継続雇用制度利用者数	9名(34% [※])

[※] 期間中の定年退職者に占める継続雇用制度利用者の割合(%)

新規採用者数(2010年4月~2011年3月)

新卒採用	正社員	11名
中途採用	正社員	21名
	契約社員	18名

労働安全衛生

大塚化学では、「みんなで達成ゼロ災！」のスローガンのもと、従業員の安全と健康を確保するため、安全衛生・防災活動の継続的な改善に取り組んでいます。

安全水準の向上

労働災害防止対策の一環として、徳島事業所では2008年度から、鳴門事業所や松茂事業所では2009年度から各職場でのリスクアセスメント活動を始めています。今後さらにリスクの洗い出し精度を上げて危険源の対策を強化していく必要があります。

また、生産活動の基盤となる安全管理体制の再構築のために「安全のあるべき姿」とその到達条件を明確にし、課題の解決に向けた取り組みを推進しています。まずは2013年度までを第1次安全衛生体制構築活動として、作業安全の見直しを開始しました。各製造職場での多岐にわたる作業の調査に基づく作業方法の見直し、作業標準の整備を図り、その遵守徹底に向けた従事者教育を行います。併せて、設備安全やプロセス安全の見直しも実施することとしています。

■ 労災発生件数の推移

年度	発生件数(内休業4日以上の災害件数)
2006年度	5(2)
2007年度	5(3)
2008年度	4(1)
2009年度	2(1)
2010年度	4(0)

2010年度には、指の挟まれと薬傷、裂傷など、計4件(男性4名、女性0名)の労災が発生しました。

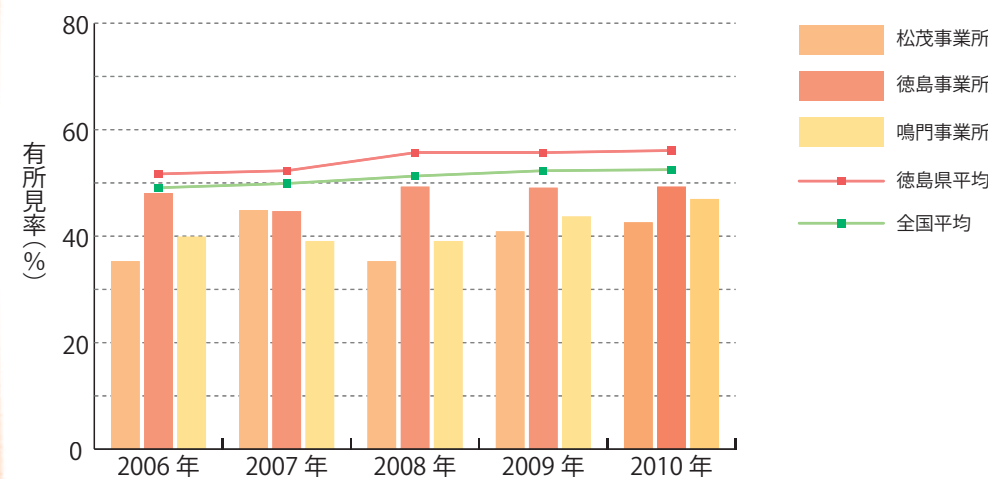
健康の保持・増進

従業員の健康管理と疾病予防のために、一般健康診断や特殊作業従事者を対象とした特殊作業健康診断などを定期的実施しており、有所見者については、産業医の意見聴取を行い、事後措置を確実に実施しています。一般健康診断での有所見率は、全国平均や徳島県平均に比べると低い値ですが、近年増加傾向にあるといえ、今後も一人ひとりの生活習慣の改善をはじめとする健康増進を図る必要があります。

2009年度に流行した新型インフルエンザに対しては、今年度においても職場単位で徹底した予防対策を行い、事業活動に支障をおよぼす事態を回避しました。

また、メンタルヘルスケアについても、外部機関との連携を基本に、専門家とのコミュニケーションの充実を図り2011年2月に新たな「心の健康相談体制」を整え、セルフケア・職場でのラインケアの向上に努めています。

定期健康診断受診（一般検診・人間ドック含む）における有所見率の推移



保安防災・物流安全

緊急事態への対応訓練

緊急事態に備え、年間計画に基づき各職場単位で行う事故想定訓練や、工場全体で行う総合防災訓練を実施しています。また、緊急事態発生時に構内のグループ会社や近隣事業所間で円滑な防災活動を行う徳島県今切

地区の防災連絡会や、徳島県主導の大規模な防災訓練などにも参加し、緊急事態対応の充実に努めています。また、設備事故や災害に備え、防災体制や災害対応資材・機材の整備を行っています。



徳島事業所総合防災訓練



鳴門事業所総合防災訓練



鳴門事業所総合防災訓練

設備保全体制の構築

2010年度より「工場のあるべき姿」実現に向けた生産革新活動の一つとして、設備保全体制の構築に取り組み始めました。安全に、安定した生産活動を確実にするため

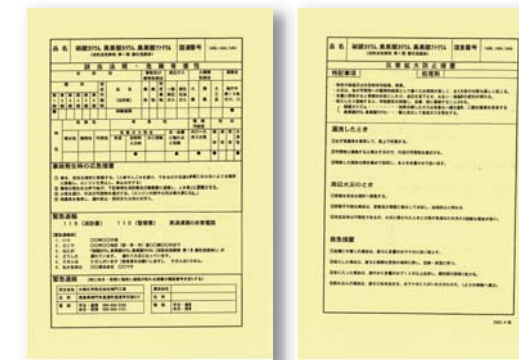
に、従事者の技能向上とともに世界水準の保全業務構築と体系化を目指します。

物流安全の推進

危険性・有害性の高い製品を輸送する際には運輸業者にイエローカード[※]の携行を実施し、トラブルが発生した場合に適切な対処を行うための情報を提供しています。

また、事故ゼロを維持継続するために、廃油などの産業廃棄物を輸送する際には、処理業者と協力し容器の使用期限や積み込み時の確認事項を定め、厳重な監視のもと確実な運搬に努めています。

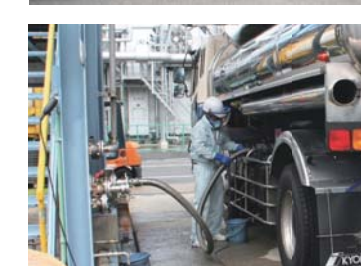
用語解説 ※イエローカード：輸送事故時の措置内容をA4版1枚(表/裏)の黄色用紙に簡潔に記載した緊急連絡カードのこと。



イエローカード事例
(硝酸カルウム、臭素酸カルウム、臭素酸ナトリウム)



徳島事業所における廃棄物の積み込み作業(廃油)



徳島事業所におけるタンクローリーへの積み込み作業(製品)

社会貢献・コミュニケーション

・・・ 東日本大震災における支援活動 ・・・

大塚グループの世界23カ国・地域で働いている社員からこのたびの災害で被害にあわれた皆様に対するお見舞い、支援の申し入れが多数ありました。その思いを届けるために、3万9000人(うち、2万1000人が日本以外の社員)の総意として、一人あたり1万円に相当する3億9000万円を義援金として大塚ホールディングスより日本赤十字社を通じて寄付致しました。

・・・ 阿波踊りへの参加 ・・・

大塚化学は、徳島の地元企業として地域に対する文化貢献を目的に、1990年より「オロナミンC 阿波踊りサウンドフェスティバル」という無料の音楽イベントを行っています。2011年で22年目を迎えるこのイベントは、毎年ジャンルの違った有名な音楽アーティストを招いて、幅広い年齢層の方々の支持をうけています。毎年、前夜祭として阿波踊りの前日に開催しており、2010年度も約2,000人の参加者とともに徳島の夏を盛り上げました。

また、従業員や家族で編成する「大塚はつらつ連」は、徳島の一大イベントである阿波踊りに参加するために練習を重ね、徳島の中心街に設営された演舞場や街中で楽しく踊り込んでいます。



オロナミンC 阿波踊りサウンドフェスティバル



大塚はつらつ連の阿波踊り



・・・ 学校教育への支援 ・・・

2010年10月～2011年3月の間、大塚製薬、大鵬薬品工業と共同で徳島県「環境首都あどぶと・エコスクール」事業に参画しました。地域の中学生とともに自分たちの住む町の水環境調査を行うことや、工場の施設見学で環境配慮の取り組みを紹介することを通じて、子ども達が環境について考え、発表する機会を支援しました。また、地元の大学(薬学部)の授業の一環として、研究施設や各現場の見学、モノづくりに対する考え方や体制などの講義を通じて交流する機会を設けています。



エコスクール 水質調査

・・・ 清掃ボランティア活動の実施 ・・・

多くの従業員とその家族の参加を得て、各事業所の周辺地域の清掃活動を行っています。



事業所周辺の清掃



・・・ 海外事業所の社会貢献活動 ・・・

P. T. ラウタン大塚ケミカル(略:LOC)はインドネシアを拠点とし、化学製品を生産販売しています。インドネシアは、経済成長が伸びている一方で貧富の差も拡大しています。そこで、パートナーのLAUTAN LUASと年2回、住宅の建設を支援しています。貧困者の救済を目的とし、資材物資を持ち込みスタッフと共同で土台から柱、壁、屋根まで作りあげていく作業をしています。今後も援助を継続していきたいと考えています。



住宅の建設支援(LOC 坂井 一成)

・・・ 大塚国際美術館 ～ 世界初の陶板名画美術館 ～ ・・・



大塚国際美術館は、大塚グループ創立75周年記念事業として徳島県鳴門市に設立した世界初の「陶板名画美術館」です。大塚オニミ陶業の特殊技術により、原画を原寸大で陶板に焼き付けた古代壁画から世界25カ国190美術館が所蔵する1,000点余の現代絵画まで幅広く展示しており、原画の美術的価値を余すところなく半永久的に伝えています。

また、建物は、鳴門の美しい環境や景観を守るために、山をくりぬいて建設され、地下3階地上2階の常時展示場は、「環境」「系統」「テーマ」展示に分かれ、より深く、楽しく絵画を理解していただけるようになっています。

毎年、専門家による各種セミナー、音楽会、子ども向けの学習活動などを開催し、地域に根ざした施設として注目されています。

大塚国際美術館
システイーナ・ホール