



愛研技術通信

トップコミットメント

**創業以来の「実践的技術集団」という原点に立ち帰り、
一層の社会貢献をめざします！**

代表取締役社長 奥村 政喜

私の社長就任時に次のようなことを申し上げました(愛研技術通信、第6号)。

『私たちの(株)愛研は、創業から35年、紆余曲折を経て、愛知県内でも有数の地歩を固めるまでに至りました。また、毒性試験を初めとする生物試験など、他社にないユニークな事業を有し、最近では、他社に先駆けていち早く複数存在した品質システム統合版に取り組み、品質システム運用の面でも一定の成果をあげることができました。しかし一方で、私たちのような事業を取り巻く環境は大変厳しさを増しており、企業間の競争の中で、(株)愛研がこれからも生き残るためには、更なる飛躍が求められていると言わざるを得ません。それを可能にするためには、私は業務体制の全社的な再構築が急務だと考えています。』

(株)愛研の創業以来の理念は、「我々人間を取り巻く環境を回復し、健康で調和のとれた自然を取り戻す実践的技術集団」を目指すことで社会に貢献することを使命としてきました。しかし冒頭にあるように、企業間の競争の激化に加えて、企業に対する社会からの期待や要請はますます強くなっている今日、私たちが最も重要視しなければならない信頼性や公共性(公正性)を確保し、企業価値の向上を図るためには、改めてこの創業以来の脈々と続く不変の理念に立ち帰り、お客様の目線と同一線上に立った企業活動を推進していかねばなりません。

このためには、「ルールを守る」ということは当然として、私たちの第一の役割である『受付から報告書送付』までの全工程管理を通して、信頼性のある正確な成果品を顧客に提供する使命があります。それを如何に実効性のあるものにしていくかが、いつの時代でも問われる課題であり、ここに企業価値を高める鍵があるように思います。

最近、ICT(Information and Communication Technology)の発達によって、企業は迅速に情報を取得することが可能にな

る一方、顧客もすばやく情報を収集することができるようになりました。とりわけ、顧客は情報を得るだけでなく、自らも情報を発信できる立場になったことが、従来の情報の流れとの最大の変化と言えるのではないのでしょうか。つまり、企業と顧客とが同じ立場で情報を発信・受信できるようになったことで、顧客は企業の姿勢に対して、今まで以上に厳しいチェックを行えるようになっていきます。そして、企業からすると些細なことであっても、顧客から見ると非常に重要な事項であることや、逆に、企業が評価してもらいたいと思っていることが、顧客から見ると大したことではないことなど、企業と顧客の情報の受け取りに格差が出てきています。このように、ICTによって、企業と顧客の距離が縮まっている現実の中で、お互いが何を求めているかを知ろうとしなければ、まるで会話のない隣人同士のような関係になってしまいます。まずは、企業と顧客が会話を行うことが、「コンプライアンス」の入り口ではないでしょうか。私どもの企業からの報告や情報を信用していただきでは、顧客の信頼は得られません。顧客の声を聞き、その声に応じていく中で、徐々に信頼が得られるのだと思います。「コンプライアンス」を確保するためには、まず顧客の要望なり、意見を確保することが重要だと考えられます。

先般、2006年度品質システム活動報告(マネジメントレビュー報告)がありました。それによると、昨年6月の統合マニュアル化を契機に、ガラス器具の破損などを含む些細なことまでを不適合事項の対象範囲に広げてピックアップする方針を掲げた結果、例年になく苦情、不適合業務、是正処置、予防処置の全てにおいて、記録件数及び立案件数は、数えるほどしかなかった統合版品質システム運用以前に比べて格段に増加しました。このように不適合としてきめ細かいところまで取り上げることにより、顧客満足度のサービス向上に必ずや役立つはずで

このことから、統合版品質システムの主要な目的であった「私たちが抱えている問題を記録として見えるようにし、その対策を進めて改善のサイクルを回そう」という企ては、少しずつ成功しつつあると感じています。今後とも、この回り始めたサイクルを果敢に進めていくことを期待しています。

これからも(株)愛研が社会に役立ち、顧客に信頼される成果品を提供する企業であり、持続可能な地球社会の一員として存続するために、創業以来の「実践的技術集団」という原点に立ち帰り、一層の社会貢献をめざしたいものです。

(以上の理由により、平成19年度品質方針は、従来通りの方針を踏襲することにしました。)

平成 19 年度品質方針

(社長宣言)

私は、独立した法人格を有する試験機関であり、計量証明書及び水道法第 20 条第 3 項の規定に基づく水質検査機関でもある株式会社 愛研 の社会的責任を自覚し、

「常に信頼性の高い試験結果を提供することを基盤として、お客様のニーズに即した質の高いサービスを展開することにより、社会に貢献する。」

を品質基本方針として宣言する。

そのために、品質システムを構築し、運用する。

私は、経営者として次の事項を公約する。

- (1) 公正かつ適正な計量証明を実施する。
- (2) 高水準の試験の品質を実現し、信頼性の維持及び向上を図る。
- (3) 計量法、水道法ならびに関連法規を遵守する。
- (4) この品質システムを遵守する。
- (5) システムの有効性を継続的に改善する。

私は、関係する職員全てが、この品質システムに精通し、かつ、方針及び手順を遵守して業務を遂行することを要求する。

平成 19 年度全社品質目標

『結果報告に関する苦情の削減と顧客満足度の向上を図る』

平成 19 年度全社品質目標の提案理由：

現状の品質に係る問題は、事実上あらゆる局面において潜在的に存在し、対策分野を具体的に絞り込むことは難しい。顧客からの苦情は、できれば「ゼロ」を目指したい目標であり、常に着目に値する。

平成 19 年 4 月から、本社技術部の組織体制を一部改正した。本来、技術業務をどう実施するかは、顧客の求める「結果報告」のあり方と切り離すことはできない。当然、技術部の体制整備は、納期管理を含め、よりスムーズな結果報告につながるものでなければならない。

内部監査における顧客満足に関する議論でも、ただ分析値だけを報告することで顧客は本当に満足しているかどうか大いに疑問の余地がある。「結果報告」における所見の充実は、(株)愛研の従来からの課題であり、一步上を目指した顧客満足度の向上に努める必要がある。

『受付から報告書送付』までの全工程管理を通して、信頼性のある正確な成果品を顧客に提供する使命がある。したがって、成果品である報告書の作成は、全社各部門に及ぶものであり、全社全体の品質目標として相応しい。

平成 18 年度に発生した苦情・不適合業務並びに実施された是正処置・予防処置

(概要版)

企画推進室 大屋・小野寺

0. はじめに

この文書における解析及び評価は、統合版品質システムに基づく帳票が運用され始めた平成 18 年 6 月中旬から平成 19 年 3 月 16

日現在までの9ヶ月間（以下、調査対象期間という）に全社で作成された「苦情・不適合報告書」「是正処置計画書」「予防処置計画書」を、企画推進室が全数調査することによって実施したものである。なお、統合版品質システム運用以前の平成18年度については、苦情、不適合、是正処置、予防処置の事例の記録は確認できなかった。

1. 苦情について

調査対象期間内に当社に寄せられた苦情をまとめると、試験所としては最も重要と認められる、成果品である報告書等の記載ミスに関する苦情が最も多いことがわかった。

苦情の内容は様々であったが、今後の苦情削減に資するために、最も苦情件数が多く、かつ試験所として最も重要性が高いと認められる「計証等記載ミス」の詳細を解析した。

記載内容のミスであるので、当然、入力時点（受入、または報告書作成）で何らかのミスが生じているが、このうち、発行までの検査で見えない性質を有していたものは、事実上「持ち込み試料の採取場所記載方法の不合意」という1件のみであり、あとは、発行までの検査で見えるチャンスがあった。このことは、検査（特に本社での最終検査）の充実、具体的には検査の実施手順における何らかの工夫が、当面の苦情件数削減には有効であることを示している。

なお、調査対象期間内の苦情で、それを原因として是正処置の手続きが取られた事例は2件のみであった。これは、苦情のほとんどが、その時だけの特別な事情もしくは個人のうっかりミスに起因したと評価され、体系的な手順を変更するほどの再発防止策を取る場合には該当しないと判断されたためである。

2. 不適合について

調査対象期間内の業務中に特定された不適合は、昨年6月の統合マニュアル化を契機に、些細なことまでを不適合事項の対象範囲に広げた結果、例年になく統合版品質システム運用前に比べて格段に増加した。

このうち、「機器の故障やガラス器具の破損」の件数が最も多く、これを除くと不適合と特定された中で、発生原因別での件数を見ると、「受入段階でのミス」が多く、これに次ぐものとして定められた手順（手続き、記載事項等）が、規定どおりに実施されていないというものであった。

記録されている不適合の内容は様々であるが、苦情件数と比較すると、特定された不適合件数は苦情件数に対してまだ少なく、社内チェックが不充分であるか、あるいは特定された不適合が充分記録されていない可能性がある。

それでも、統合版以前から考えれば、業務実態は改善しこそすれ悪化はしていないと感じられる中で、苦情と不適合の記録件数が大幅に増加したこと自体は、品質改善の顧客満足に向けて大きく前進したものと認められる。今後、さらに積極的にこれらの記録が作成されることが、引き続き第一の課題としてあげられる。

不適合の減少に向けては、やはり、受入段階でのミス防止への取り組みが重要である。件数が極めて多い日常的な業務であるため、受入内容の確認が疎かになりやすく、かといって全数ダブルチェックは非現実的である。対策としては、単に個人的に注意して受入するだけに留まらず、水質システムのマスタ登録・変更時だけでもダブルチェックを行うなり、水質システムの使用方法について事故事例（注意点）を共有するなど、受入段階でのミスを減らすためにどのような工夫ができるのか、部署をあげて、あるいは全社をあげての取り組みが必要と考えられる。

3. 是正処置及び予防処置について

是正処置は、統合版品質システムにより内部監査も含めて一括して処理されるようになった。

調査対象期間において実施された（実施が決定された）是正処置は5件であった。これらは比較的实施及び効果確認が容易な対策（受入システムでの工夫、貼り紙等、未確認速報の禁止）もあるが、特に、組織的なもの等、効果が現れるまで長い時間を要するものもあり、継続的な取り組みが求められるものもある。

調査対象期間において必要性が検討された予防処置のうち、外部監査（IS09001 更新審査）における「改善の機会」から生じたものを含めると、11件あった。そのうち5件が外部監査をきっかけとし、6件が自主的に提案された。

これまでほとんど品質システム上での実績のなかった予防処置が、積極的に、また具体的にあげられたのは大きな進歩である。今後の課題としては、予防処置の必要性の検討及び提案を行う部署（人）がまだ限られているので、全社的な活動となるように、もっと多くの部署（人）に広めることがあげられる。

4. まとめ(今後の展望)

以上に示してきたように、苦情、不適合業務、是正処置、予防処置の全てについて、記録件数及び立案件数は、皆無か、数えるほどしかなかった統合版品質システム運用以前に比べると格段に増加した。このことから、統合版品質システムの主要な目的の一つ、「我々が抱えている問題を記録として見えるようにし、その対策を進めて改善のサイクルを回そう」という課題については、まだ重々しい軋み音を立てながらかもしれないが、間違いなく回り始めたと言うことができる。

今後、この回り始めたサイクルを決して止めることなく、よりスムーズに、自然に回していくためには、当面、不適合と苦情(特に)の記録作成の徹底と内容の充実、それと是正処置、予防処置への移行に全社的に抵抗感を無くしていくことが肝要である。そのための品質システムの全社への周知、広報の強化は今後も積極的に進めていかなければならない。

なお、今年度の活動を足掛かりに、中長期的には、次の2点を達成することが重要と考える。

苦情件数の絶対的減少及び不適合件数に対する相対比率の低下(まず社内的に発見されること)

企画推進室その他事務方に依存しない、実働部署が主体となった改善の推進(裾野の広い改善)