



# お客さまとの関わり

2025年のあるべき姿 FURUKAWA製品のブランド力向上とカテゴリートップを目指す

## PLAN & CHECK //

### 2020年度の目標 & 評価

達成状況

- ① 変化点管理の結果を反映した、不具合の発生を予防するための教育活動の充実 ★★★
- ② 開発設計段階のDR<sup>※1</sup>、SR<sup>※2</sup>の充実 ★★★★
- ③ 海外調達品の品質保証マネジメントの強化 ★★★
- ④ 品質保証体制へ向けた取り組み(素材各社) ★★★

★★★★目標達成、★★★やや未達成、★★目標未達成

### 2021年度の目標

- ① クレーム件数・費用の削減
  - ① 設計品質向上のための社内規定・基準・規格の見直し
  - ② 変化点を主因とする不具合の撲滅教育活動
  - ③ 事業所間相互の製品品質巡回パトロールの推進
- ② 製品の安全性の向上
  - ① 製品の安全性の向上活動(教育手法の改革など)
- ③ 「品質保証」体制の強化
  - ① 各事業所におけるISOの体系および規定・規格・標準類の見直し・検診



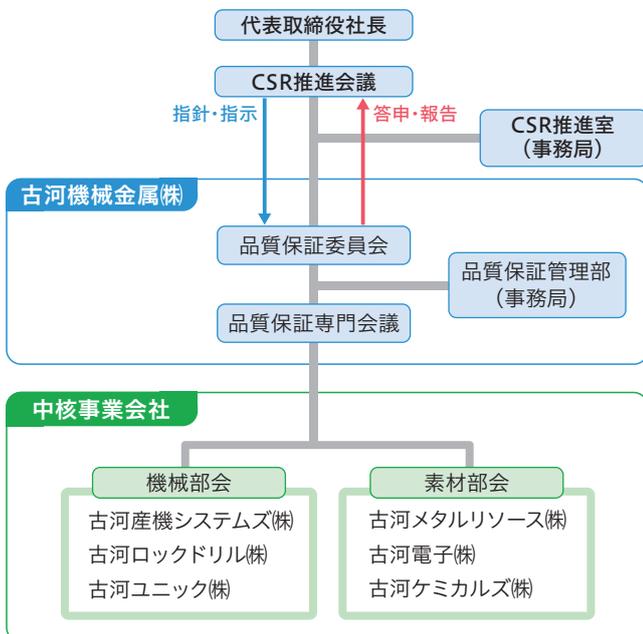
※1 DR (Design Review) : 各フェーズにおける仕様書や設計書、プログラムなどの成果物を第三者の目(営業・経理・購買・生産管理・品質保証など)で審査すること。  
 ※2 SR (Safety Review) : 開発製品の使用時における安全面に重点を置き審査すること。

## DO //

### 品質保証マネジメント体制

古河機械金属グループでは2020年度に品質保証マネジメント体制の見直しを行いました。製品安全のみならず、お客さまに確かな品質を保証する体制を確立するために、古河機械金属(株)本社内に設置していた「製品安全委員会」を「品質保証委員会」へ組織を変更しました。また、当社グループの品質保証体制を管理し、品質保証および製品安全に関する活動を推進するために、当社技術統括本部内に「品質保証管理部」を新設しました。合わせて制定した「品質保証基本方針」「品質保証行動指針」に基づき、全社一丸となってお客さまの信頼と満足が得られるモノづくりおよびサービスの提供に努めます。

#### ●品質保証マネジメント体制図



#### ●品質保証委員会

品質保証委員会では、同委員会の下に中核事業会社の品質保証責任者を集めた品質保証専門会議および機械系・素材系に分かれて活動する部会を組織しています。これらは製造、品質保証、製品安全に関する法令遵守およびお客さまが安全かつ安心して使用できる製品づくりを推進しています。また、製品安全は品質保証に含まれるという考えのもと、リスクアセスメントの実施など製品安全レベルの向上のための活動も継続しています。

品質保証基本方針、品質保証行動指針については、こちら  
[https://www.furukawakk.co.jp/pdf/CSR/csr\\_14.pdf](https://www.furukawakk.co.jp/pdf/CSR/csr_14.pdf)

#### ●機械部会活動報告

機械部会では、「お客さまからの満足を得られる製品づくり」をテーマに、「クレームの削減」「生産変化点の管理」を継続して推進しています。各事業所間でのクレーム分析方法や削減の取り組み方法についての情報共有と手法の水平展開を図っています。製造現場で発生する変化点が不具合の発生やクレームにつながらないように、「見える化」から始まり「変化点集計」「予防計画」「予防活動の実行」、そして「検診」というフローに乗せる仕組みを構築しています。

「モノづくり小集団改善活動」を各事業所で進めており、小さな改善も一つひとつ実行に結びつけ、品質・生産性・安全・環境の改善を目指すとともに、役職員の品質意識向上を図っています。また、最新の計測機器を用い、測定時間の短縮、製品精度の向上、開発のスピードアップも推進しています。海外調達品のリスクとなる納期・品質・物流については、コロナ禍における現地監査の停滞や物流遅延の影響を抑えるため、リモートによる監査・調達のマルチチャンネル化で対応していきます。そして、自動化機械における製品安全および品質保証のあり方は、今後さらに重要性が高まると考えているため、継続した議論を進めていきます。

## ACTION //

### [責任者メッセージ] - 2020年度の総括 -

## 品質保証に基づくすべての製品とサービスをお客さまのために

品質保証委員会では、お客さまにお届けする古河機械金属グループが生産するすべての製品と提供するすべてのサービスに対して、安全で満足のいく製品とサービスであることの保証を実現すべく、様々な取り組みを行っています。海外調達や海外工場での生産、また輸出製品に対しても、日本のメーカーとして誇れる品質を保証することを目指しています。

2020年度は、各事業所におけるクレーム発生抑制のため、発生予防教育活動の実施、開発設計段階でのDRおよびSRの充実に取り組むとともに、昨年からの継続テーマである「変化点」の現場での見える化や、製造業務や検査業務のICT化による業務効率の改善などを推進しました。

2021年度は変化点からの不具合発生撲滅教育活動の推進、事業所間の相互の品質パトロールによる品質向上活動、各事業所の品質保証体制強化に向けた規定の見直しを実施していきます。

品質保証委員会委員長 取締役  
 高級執行役員 技術統括本部長  
 名塚 龍己



機械系中核事業会社は、「モノづくり力」「現場力」の次のステップに向けての歩みを止めず、お客さまに信頼されるブランドであり続けることに努めます。

### ● 素材部会活動報告

電子機器などに幅広く使用される素材を製品としている中核事業会社で構成される素材部会では、お客さま重視の考えに基づき「市場クレームゼロ」を目標に海外調達品を含めた品質保証体制の改善に取り組んでいます。

素材系中核事業会社におけるリスクアセスメントとして、SDS<sup>※3</sup>などでリスク情報を提供しているほか、不良品の流出も大きなリス

クと捉えており、変更点管理を重視したFMEA<sup>※4</sup>の運用による信頼性の高い設計および検査の自動化の推進により、不良品の流出防止に努めています。当部会では、これらの情報を共有し、各社のスキルアップを図る活動に取り組んでいます。

これらの取り組みの結果、2020年度は「市場クレームゼロ」を達成しました。2021年度も「市場クレームゼロ」を目標に、信頼性の高い設計、不良品の流出防止、海外調達品を含めた品質保証体制の改善を継続的に行い、各社のさらなるスキルアップを図る活動に取り組めます。

※3 SDS (Safety Data Sheet) : 安全データシート。

※4 FMEA (Failure Mode and Effects Analysis) : 設計や工程の計画段階で、品質問題の原因を事前に予測して問題を防止する体系的な分析方法。

## TOPICS

### クレーム発生時の対応

クレームが発生した場合は、中核事業会社の品質保証部門が中心となって直ちに事実確認を行い、原因解析と検証を行います。特に重大な品質事故と認められる場合には、法令に基づいて所管官庁に報告し、Webサイトなどを通じてお客さまに情報を開示するとともに、速やかに経営層に状況を報告し、当社グループ一体となって迅速かつ適切な措置を講じる体制を整えています。

