# 我が社の環境安全活動

# (株) 友和 中間流通業としての製品安全の取組み

# 

# 1. はじめに

# 1.1 当社の事業内容と問題意識

当社は家庭用品の総合卸を生業に、全国の量販店様に対し、500社に及ぶ仕入先様から仕入れた商品をはじめ、自社開発として直輸入した商品を、売場提案などの付加価値と共に供給をさせて頂いております。

全国 20 カ所に物流拠点を設け、得意先様の店舗毎の小分けピッキング作業を行い納入させて頂いております(図 1).

昨今サプライチェーンマネジメントが構築されている現状で、製品の安全性の確保において当社をはじめとする中間流通業におきましては、製品安全に関する明確な指針や基準・体制が整っていない場合が多く大きな盲点になっておりました。しかし現状は、加工食品をはじめとする様々な商品の異物混入問題や製品安全に関する事故の発生を発端に、消費者の製品安全に対する意識が非常に高く、また強い関心を集めるようになってまいりました。

家庭用品に関しても例外ではなく、特に当社が扱う 調理器具や簡易食器などの商材では、製品に対する安 全性の確保が非常に重要な要素になってきています.

そこで、当社の創業理念である『生活者のニーズに応え、より良い商品をより安く安定供給し、生活文化の向上に役立ち社会に貢献する』に基づき、製品安全の担保を行うために、2013年度経済産業省様発行の『製品安全に関する流通事業者向けガイド』に沿って、中間流通業者としての品質方針の策定、品質管理体系の構築、品質基準の制定などを含めた製品安全のための体制づくりに取組んでまいりました。この中間流通業としての製品安全に対する取り組みをご評価頂き、2016年及び2018年に経済産業省様主催の製品安全対策優良企業表彰(PSアワード)にて特別賞を2回に渡り受賞する事ができました。

#### 1.2 製品安全に対する機能の強化

2016年受賞時の取り組みの中心となったのは当社独自の品質管理体系であるYUWA STANDARD(当社独自の品質管理体系)の構築をはじめとした中間流通業の製品安全に対する機能強化として以下の3点でした。

①クオリティコントロール本部の設立による製品安全の体制構築と、倉庫でのQCマネジャーによる

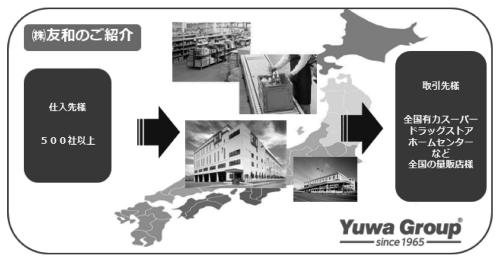


図1 当社業務の概要

† (株) 友和: 〒 164-0011 東京都中野区中央 5-7-1

E-mail: qc@yuwa.jp

検品体制の確立,不良品隔離を行うための置き場構築.

- ②不良品および製品安全の情報共有を行う YuwaCloud (当社独自のクラウディングプラット ホーム) の運用による情報伝達の迅速化と全国の 拠点間共有.
- ③ YUWA STANDARD (当社独自の品質管理体系) の啓発による製品安全の体系構築.

この審査の際に不十分な点についてさまざまなご指摘を頂き、それぞれ対策を進め、その後の製品安全の取組みの強化となり 2018年の受賞に至りました。その評価頂いた当社の取組みについて、以下の3点を中心にご紹介させて頂きます。

- ・R-Map 手法の活用によるリスクの見える化の研究.
- ・ クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化.
- ・自社開発商品の製品安全の取り組みを NB (ナショナルブランド) 仕入商品に水平展開.

# 2. R-Map 手法の活用によるリスクの見える化

#### 2.1 非破壊検査では効果が限定的

当社は全国物流拠点に配置した QC マネジャーによる製品安全の取り組みとしての検品体制を確立しております。庫内での検品につきましては社内規定に基づく検品を実施しており、これが中間流通業としての製品安全に対する重要な機能の一つとして位置付けております。

その中で、完成品を扱う中間流通業の業務上、製品のパッケージを開封する事が出来ないと言う制約があります。製品のパッケージを開封した段階で、その製品は販売する事が出来なくなってしまうからです。その為、物流センター内でQCマネジャーが行う検品活動についても、非破壊検査(未開封検査)を基本としています。その範囲の中で、針やカッターナイフの破片などの危険物の混入や、カビやサビなど人体に影響を及ぼす可能性のある商品の変質などの検品を行っております。

しかし、2016年の審査時に審査員の先生方より、当社の実施している非破壊検査(未開封検査)では検査できる内容が限定的で、製品安全の担保と言う点では不十分では無いかと言うご指摘を頂きました。さらに、事前にリスクを把握する必要性についてもご指摘を頂きました。商品毎の製品安全に対するリスクについて事前に把握されていれば、事前に対策を打つことも可能となり、検査できる内容が限定的な非破壊検査(未開封検査)での漏れを補完できると考えるに至り、研究に着手致しました。

#### 2.2 R-Map の研究と応用

商品が持つ事故の発生や危害のリスクを把握し、事前に製品安全の担保の方策を実施する為には、今まで行っていなかった理論に基づいた科学的な検証を行う必要があると考え、それには R-Map の活用が必須であると判断いたしました。その為、一般財団法人日本科学技術連盟様主催の R-Map 実践研究会に参加させて頂き製品安全に関する多くの事を学ばせて頂きました

R-Map は製造業に重きを置いた理論ですが、この研究を通し流通業でも応用ができると感じ、当社の取扱商品についての製品安全の担保を行う方向を検討いたしました.

しかし、製造業に比べ流通業においては、取扱商品の範囲が広く取扱 SKU(単品)が非常に多い状況です。さらに単品当たりの販売量が極端に少ない事から、R-Map に落し込むデータのサンプル数が非常に少なくなってしまう為、R-Map による正確な評価を行う事が難しいと言う事がわかりました。さらに、当社の扱う家庭用品の分野では、消費者に重大な危害を与える可能性のある商品が比較的少ない為、事例の数が非常に少なくなる傾向にあります。さらに、商品の特性や製品安全の重点ポイントについてもカテゴリーや素材によって非常に多岐にわたります。

そこで、単品ではなく当社商品分類上のカテゴリー 単位の発生事故や危害内容の分析を行う事により、カ テゴリー単位での製品安全対策の構築を検討しました.

当社は取扱商品を独自に分類分けしております.大きなカテゴリーとして、サニタリー、キッチン、ダイニング、収納・インテリア、DIY・園芸などの項目に分ける事ができますが、大分類として76項目に分け、その下に中分類として使用場所や素材、機能で322項目に分けております。さらにその下に小分類を設置し、1578項目のより詳細な分類分けを行っております。今回はこの322項目の中分類について分析を実施いたしました。

## 2.3 事故実例の分類

まず,当社独自の情報共有プラットフォームである YuwaCloud 内にある QC 情報データベース中の不良 品発生情報 1 865 件を,この中分類毎に分類しました。 これは,全国の物流センターで発見された不良品情報 だけでなく,得意先様から共有された店舗発生情報や お客様のご使用時の不具合情報など,当社より出荷された不具合商品の情報の全てが集積したデータベース になっております。さらにここから製品安全上の事故 として発生した実例と,その危害内容について 35 件 を抜き取り,データベース化いたしました。さらに, 発生した事故商品の個数と中分類毎の当社出荷数量 データから発生頻度の目安といたしました(**表 1**).

# 2.4 想定される事故の抽出

次に、事故としては発生報告がありませんが、事故の起こる可能性が考えられる中分類について、想定される事故と危害の内容を付け加えました。前述したように、製品事故の実例が少ない為、発生事例の分析だけでは十分に製品安全が担保できない可能性があります。その為、商品特性上発生が懸念される事故を想定し付け加える事により、より中分類毎の製品の危害リスクを把握する事ができるようになると考えました。この事故の想定につきましては今までの品質管理活動や自社商品の開発業務や他社情報、業界情報などのナレッジの部分を整理し取り込みました。

この事故実例 35 件に想定 17 件を加えた段階(計52件)で、危害リスクの高い中分類として 322 分類中、洗濯用品や流し用品、キッチン用品などの 38 分類が抽出されました。尚、この想定される事故と危害の発生については、事故製品の個数を『1』と仮定しております。

#### 2.5 R-Map への落し込み

それぞれの事故事例を中分類単位で R-Map に落し込みを行いました。発生頻度につきましては中分類単位の商品出荷数量と事故毎の発生数量から算出を行っております。以下の表の赤丸印が実際に発生した事故で、赤三角の印が想定される事故の内容を落し込んだものになっております(表 2).

家庭用品では『無傷』の案件が非常に多くなってい

	<b>次1</b> 中分規再の手以手内と心合的位									
	大分類		中分類	3.5年 カテゴリー別 出荷実績(数)	危害実例 (個数)	①事故の実例	危害内容			
		3	物干しハンガー	12,624,577	22	お客様が購入されたステンレス角ハンガーに金属片が混入されていました。店舗で店舗在庫と交換しようと思いましたが、店舗在庫(11個)全てに金属片が混入されておりました。同じシリーズの32Pにも金属片が含まれておりました。(ステンレス角ハンガー32P、40P)	無傷			
6	洗濯用品				1					
		6	洗濯小物 1,933,337		1	お客さんが使用時に商品の先端のトゲ部分にて右手の人差し 指の付け根のところを怪我。怪我の程度は不明。(バスタオル ハンガー3本組)	軽微			
		7	仕上げ用品	1,296,722	1	店舗(お客様)様より脚4本がすべては床につかずぐらつくと の御申出(スタンド式アイロン台)	無傷			
					1					
		9	タワシ	76,947,724	1	使用時にカタカタ音がするので不審に思ったところ、ネット とウレタンの間に針が(マチ針のような形状です)混入して いるのを発見(ネットスポンジSP)	無傷			
16	台所消耗				1	お客様が購入し、使用したところスポンジを留めるワイヤー で指を怪我されたと店舗より連絡がありました。(ボトル洗い ブラシ ロング)	軽微			
		10	ふきん	11,828,040	1	入荷商品を開梱したところ箱の中に糸きりパサミが1本混入していました。(綿カ゚ーセ゚フキン 5枚入り)	無傷			

表1 中分類毎の事故事例と危害内容

表2 流し用品とフライパンの R-Map

	[1702 流し用品]											
	10 4超	頻発する	С	В3	A1	A2	А3					
発生頻変	10 °以下 ~10 °超	しばしば 発生する	С	B2	В3	A1	A2					
	10 <sup>-5</sup> 以下 ~10 <sup>-688</sup>	時々 発生する	. • °	"""B1	B2	В3	A1					
	10 <sup>-6</sup> 以下 ~10 <sup>-78</sup>	起こりそうに ない		C	<b>●</b> B1	В2	В3					
	10 <sup>-7</sup> 以下 ~10 <sup>-888</sup>	まず 起こりえない	С	С	C	B1	B2					
	10.8以下	考えられ ない	С	С	С	С	С					
			無傷	軽微	中程度	重大	致命的					
	=実例		なし	軽傷	通院加療	重傷 入院治療	死亡					
	▲ =想定	$\vec{1}$	なし	製品発煙	製品発火製品焼損	火災 (建物延焼)	火災 (全・半焼)					
		_	0	I	II	Ш	IV					
					危害の程度							

	【25 フライバン	· 焼き器]					
	10 4超	頻発する	С	В3	A1	A2	А3
	10 以下 ~10 <sup>5</sup> 超	しばしば 発生する	С	B2	В3	A1	A2
発 生 頻度	10 <sup>-5</sup> 以下 ~10 <sup>-685</sup>	時々 発生する ┏	00	B1	B2 •	В3	A1
恩	10 <sup>-6</sup> 以下 ~10 <sup>-7E</sup>	起こりそうじ。 ない		C C	B1	В2	В3
	10 <sup>-7</sup> 以下 ~10 <sup>-66</sup>	まず 起こりえない	С	С	С	B1	В2
	10 <sup>-8</sup> 以下	考えられ ない	С	С	С	С	С
			無傷	軽微	中程度	重大	致命的
	=実例		なし	軽傷	通院加療	重傷 入院治療	死亡
	=想定	j	なし	製品発煙	製品発火製品焼損	火災 (建物延 焼)	火災 (全・半 焼)
		_	0	I	I	II	IV
					危害の程度		

る事が分かります. しかし, 状況によっては同じ事故 でも重大事故に繋がる可能性が高い内容もある事もわ かりました.

以上のように、危害リスクの高い38分類の中分類を抽出し分析を行いました。さらにこの38分類の製品に対しては、仕入先様に対し、事前の確認項目を提示していただく事により、製品安全の担保が取れるものと考えております。具体的には38分類全ての製品に対し、事前のサンプルの提示と過去の事故事例の報告を行って頂きます。ご提示いただいたサンプルに関しましては、【友和品質基準書】にてらして基準以上であることを確認いたします。

さらに、この R-Map 中に B 領域以上の事例がある中分類の商品につきましては、より詳細な事前資料を提示して頂く事としています。具体的には、B 領域以上の事故が発生、もしくは想定をされる中分類につきましては事前の試験結果報告書や MSDS などを提示して頂き、その安全性の確認をさせて頂きます(表3).

提示して頂いた試験結果報告書などは製品によって 異なりますが、【JIS や SG の規格】【消費生活用品安 全法】【食品衛生法】【家庭用品品質表示法】、さらに 【友和品質基準書】を基に事前確認を実施いたします。 該当する規格基準がない場合は、工場での QC 工程表 と社内試験などを提出していただき、問題点の有無を 確認いたします。さらに、場合によっては商品の仕様 書の事前提示をお願いしてまいります。

今まではQCマネジャーを各物流拠点に配置し、実地検品を行うと言うハード面による製品安全の取り組みだけでしたが、以上のように、今まで未着手だった理論に基づいた科学的な検証を行う事により、当社より出荷する製品の製品安全をより確実に担保できるようになると考えております。本来のR-Mapの使用方法ではなくあくまで応用編ですが、このようにカテゴリー毎の想定される事故の内容やその危害の程度について見える化を行う事により、仕入先様に対し具体的な製品安全の担保を事前に確認する事ができ、市場に対しより安全な製品の供給を行う事ができると考えて

						•	表 3	カテゴリー別事	故情	報分析															
大分類			4.00	3.6年	危害実例	0.00				危害リスクを低減する方策	R-Map	tt	入先への	前確認項	I										
			中分類	カテゴリー例 品荷実績(数)	(個数)	①事故の実例	危害内容	②想定される事故	危害内容	(仕入先要望内容)	B條域以上のあるカテゴリーでは試験結果の提示を要望	サンブル 提示	事故事例報告	比較起果 (XIS·SG)	仕様書										
23		2 3	樹脂加工鍋(ガス火専用)	729,243		お茶碗一杯分のみで汁をフタをし沸かしていたら、フタが飛 1人で割れたとのこと、お客様にケガはなく、返金や交換の 対応はしていません。(Mes! 軽くて丈夫な1 H両手腕20cm)	無傷			取扱説明書への使用上の注意の明記。 ガラス蓋への注意点のシール派付の実施。	DD NK			•											
						1		ハンドルの航落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。															
			樹脂加工鍋(IH対応)	1,710,919		1		ハンドルの航落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのピス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。	1F型下   表式形   C   C   C   C   C   C   C   C   C	•	•	•											
	鍋		アルミ鍋(アルマイト) 1	1,464,614		使用していたら取っ手の部分が緩くなり、お湯を捨てるとき 1に火傷をしたというクレームです。(ワノゼン アルミユキ とラナベ 18 cm)	軽微			取扱説明書への使用上の注意を明記。	1   1   1   1   1   1   1   1   1   1			•											
						1		ハンドルの祝落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。	B1 · · · 2														
		4	木一口一鍋	200,974		1		ハンドルの脱落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。	B2···4	•	•	•											
		5	ステンレス鍋	670,128		1		ハンドルの祝落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。		•	•	•											
		7	圧力鍋・真空鍋	288,596		1		圧力鍋の加熱調理中に鍋の蓋が飛び怪我を負う。	中程度	安全装置の動作確認と取扱説明書での説用。		•	•	•											
24		1	アルミケトル	95,267		1		ハンドルの祝落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。	[34 974] 20 SE MRTS C 83 AL AZ A3	•	•	•											
		2	ホーローケトル	34,850		1		ハンドルの脱落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。	IPST	•	•	•											
		3														お客様が、使用中お湯が沸いたので笛吹き部を開けたところ、 食具が外れたとの事又、外れた都品を始ったことにより軽度 の火傷をしたので、ナトより直接原因説明、湘豚の連絡がほし いとの事。(187以/ 歯吹き/142.21)	軽微			取扱説明書への使用上の注意を明記。	2013   2013				
	ケトル		ステンケトル	438,102	1,102	お湯を沸かして沸騰し、毎吹き部分を開けた際に、開閉幅が 1.Gい為に指が本体に接触して火傷をしてしまった。(レジョ イブラス ステンレス製値吹きケットル24g)	軽微			取扱説明書への使用上の注意を明記。	□ : 東州 □ □ · 日 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ □	•	•	•											
						1		ハンドルの観落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。	B1···2														
		4	その他ケトル	49,658		報に要用品書を書かし述い定期。裏い物のような物が多量が てきた。よきたきはい場所に出した。其外に心実施 にはいつ場から例が逆走っていたかは不明。 一直機種自か にはいつ場から例が逆走っていたかは不明。 一直機種自か は本がりという今まで得らなかった前が得る様になっ た。 ・ 使用機能は指摘が規模していらりは前年日、・ 今まで 気付かずにこの物のような特をしたっかと思うと気持 ちまく代力がないこと、大札を開はないのかが必定大 をお思う。(ループエナメルケトル・オーキス)	無傷			南級院研書への使用上の注意を確定。  最終記事工聖の毎季化と標準書の可混化、場内  への添付。	B2···1 B3···2	•	•	•											

表3 カテゴリー別事故情報分析

おります. さらに検証を重ねる事により、より精度と 実用性が高まっていくものと考えております.

製品事故が少ない家庭用品業界の為,仕入先様も中間流通業者も製品安全に対する意識が低くなる傾向にあり,このような客観的なデータを提示する事によりその意識改革や啓発にも有効だと考えます。さらに,事故事例は多くありませんが,その事故が重大な危害を発生させる可能性がある事も今回の検証でわかりました。

#### 3. クオリティコントロール本部の取組み強化

#### 3.1 クオリティコントロール本部の設立

中間流通業において【物流】や【システム】は非常に重要な要素となります。その為,2011年にクオリティコントロール本部を設立し、商品が店頭に陳列されるまでの商品発注・入荷作業・在庫管理・受注・ピッキング作業・出荷作業の一連のプロセスについて製品安全を確保する取り組みを進めてまいりました。

当社のクオリティコントロール本部は物流部・システム部・QC室で構成され、『商品を最良の状態で正確にお届けする事』という品質方針のもと、物流品質向上と商品品質向上の2つの視点に基づき、中間流通業としての品質管理を体系化しております。

#### 3.2 基準書の策定と庫内での検品の強化

当社では従業員管理,安全管理,製品保管管理,作業管理を包括する物流基準書に,商品品質基準書を加え庫内での製品安全の確保を実施しております.

独自に作成した基準書に基づく全数検品を行い、針

やカッターナイフの破片,刃物などの危険物の混入,カビやサビなどの人体に影響を及ぼす変質や毛髪やゴミの異物混入などが発見されています.2017年9月~2018年8月では,不良品発見件数が261件,個数で2764個の不良品をお客様の手に渡る前に排除をする事ができました.

取組み強化前の庫内検品の課題としましては、同じ 検品レベルで行うため友和物流基準書に基づいた実施 をしておりましたが、取扱商品が多岐に渡るため、確 認するポイントが複雑であり不良品の発見精度に個人 差が生じる点がありました。そのため、より精度を高 めるため、検品基準の掲示を取り入れてまいりまし た。これは特に得意先様でご指摘の多い商品で、危害 リスクの高い商品を対象に検品基準書を作成し掲示す ることにより、不具合品の庫内からの流出を防ぐ取り 組みとなっております。このように細かな確認手順ま で記載した商品別の検品手順書(図2参照)を庫内 の対象商品のエリアに掲示する事により、作業者が同 じレベルで出荷商品を確認できることで、検品精度向 上に寄与しております。

#### 3.3 不良品置き場 (DSA) の隔離性向上

物流基準書や検品手順書に基づき行われる庫内検品により発見した不良品は、良品への再混入を防止するため視認性を高めた不良品置き場であるDSA(Defective item Stock Area)に保管され隔離されます。

従来は不良品置き場として、庫内の一画に棚やかご 車を設置し、簡単な表示を行い運用しておりました。 しかし、これでは十分な隔離ができず、物流基準書な



図2 検品手順書の例

どの規定では明確に明記されていても、新入社員や経験の浅い従業員が誤って発見した不良品を出荷商品に混入させてしまう可能性が排除できない状態でした. その為、2016年の段階で、より視認性を高めた DSA として設置を実施いたしました. さらに 2018年よりさらに改善を行った新たな DSA として再設置を進めております.

新たな DSA ではさらに視認性を高めた大きな表示と、大幅な保管スペースの拡大、また社内報告や商品排除の流れを表示する事により、さらに隔離性を高め、不具合品の流れの明確化を図ってまいりました(写真 1).

# 3.4 QCマネジャーの機能強化

全国に配置している QC マネジャーの職務につきま しては、2011年9月より商品品質基準書に基づき行っ ている庫内検品により発見した不良品の速やかな報告 と全国および仕入先様への情報共有が主となっており ました. 庫内での商品検品につきましては、危害品の 混入などの人体に影響のあるような不良品は当然のこ と、さまざまな不良品を出荷前に除外しております. これらの取り組みにより、得意先様に製品安全上や品 質上問題のある商品を納品しないための体制構築を行 い,業務として進めてまいりました.庫内にて発見し た不良品に関しましては,独自のクラウディングプ ラットフォームである YuwaCloud を活用し、全国お よび仕入先様への即時情報を実現しており、製品安全 保証体制を構築してまいりました. しかし, 一方で依 然根絶できていない得意先様で発見される不良品につ きましては、得意先様での対応に依存している部分が ある事も事実です. 前述でご報告した通り, 商品毎の 危害リスクをあらかじめ把握する事により、 仕入先様 との事前対応によりリスク軽減を行う事も重要な取り 組みとして位置付けておりますが、お客様の誤使用も

含めた得意先様からご連絡を頂く案件に関しまして は、情報が伝達されてから商品が返品され具体的な確 認ができるまで案件毎に時間差があり、課題と考えて おりました. そのため、これらの不良品に関しまして も得意先様から一報を頂いた時点で、できるだけ早く 状況を把握し全国および仕入先様へ情報を共有するた め、不良品情報や製品事故情報を頂いた段階で、QC マネジャーが現地の得意先様やお客様などを訪問し商 品確認をする仕組みの構築に取り組んでおります. こ の取り組みは一部地域と商品を限定し始めた仕組みと はなりますが、当社庫内で発見した不良品だけではな く、得意先様で発見されたものについても迅速に現場 に行き, 商品対応やお客様対応, 原因の確認など多く の情報を吸い上げ社内外の関係者へ即時情報共有を行 うことで、不良品流出防止の観点から製品の安全性確 保に貢献できるものと考えております. その際の情報 共有についても YuwaCloud を活用してまいります.

# 4. 自社開発商品の取組を NB 仕入商品に展開

#### 4.1 YUWA STANDARD の体系について

当社独自の品質管理体系である YUWA STANDARD は経済産業省様の『製品安全に関する流通事業者向けガイド』に沿って中間流通業として体系化したものとなり、大きく分けて 2 つの観点で製品安全体制を構築しております.1 つ目は国内仕入先様との品質情報の供給や協力体制の構築による製品安全活動となります.2 つ目が自社で企画・開発・生産を行っている自社開発商品に対する製品安全活動となります(図 3).

ここでは、2つ目の YUWA STANDARD として、自 社開発商品に関する製品安全活動の取り組みで行って いる具体的な内容を1つ目の YUWA STANDARD で 対象としている NB 仕入先様にフィードバックする事 による、新たな製品安全の取組についてご報告させて

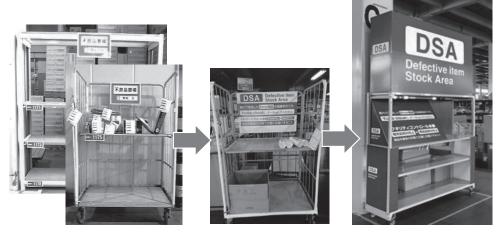


写真1 庫内不良品置き場の変遷

頂きます.

#### 4.2 ホームページによる製品安全情報の伝達

当社お客様相談室へ消費者様から頂いたお問い合わせや苦情は、今後のお客様の誤使用を減らすための貴重な情報と考えており、自社開発商品のパッケージ表記の変更を絶えず行い、如何にお客様に伝えるかという命題のもと対応を行ってまいりました。しかしながら、パッケージに記載した注意書きにつきましては、お客様が十分にお読みにならない場合や開封時に捨てられてしまい、使用時に何か問題があってもお客様がすぐに確認できないこともあります。そのため、当社では商品パッケージにQRコードを記載し、そのQRコードをスマートフォンで読み取りブックマークをしていただくことでお客様が購入後パッケージを廃棄しても当社ホームページにて、『ご使用上の注意』などの製品安全情報が得られるよう順次QRコードの記載を進めています。

このような取り組みは、まずは自社開発商品にて実施しておりますが、今後取り組みを NB 仕入先様の商品にも広めてゆき、次の段階では商品仕入の条件として QR コードによる製品安全情報の表示を規定していきたいと考えております。少なくとも前述の製品事故リスクの高いカテゴリーの対象商品につきましては必須条件とする方向で検討を行ってまいります。

#### 4.3 フローチャートによる商品監査の強化

自社開発商品につきましては開発段階において,各 段階の手続きを一覧にした品質管理フローチャートを 用いて商品開発を進めております.

商品開発段階では、友和品質基準書に照らし合わせ、仕様書やサンプルにて知財調査や製品リスクの洗い出しを行います。パッケージデザインでは、開発担当者が作成した表示管理原稿の内容につきまして、想

定されるリスクへの適切な注意喚起が行われているかも含めてクオリティコントロール本部の中の QC 室がチェックし、適宜修正を加えます.品質管理フローチャートの厳格運用によって、これらの手続きを踏まないと商品開発や仕入れができない体制を構築しております.

また、品質管理フローチャートの中にサプライヤー 監査として工場監査の仕組みがありますが、これは 『製品安全に関する流通事業者向けガイド』の中の 『供給者の評価・選定』『生産工場の調査確認事項』の 内容に基づきチェックリストを作成しております. 工 場監査を通してより良い取引先様になるように不備を 抽出し、改善を要望していくことも重要と考えており ます、そのような観点から新たな取り組みとして、品 質向上による製品安全を実現するため、より具体的に 工場での改善活動を促すため、当社として蓄積したナ レッジに基づき工場仕様書とチェックリストの作成を 進めております. 当社取扱商品においても、特に衛生 的な環境での製造が必要となる食品に触れる商品を中 心に、工場設備やレイアウトなども規定し、従来より もさらに具体的な改善指導を行える仕組みづくりの構 築を進めております.

このような当社の商品開発の工程管理や工場監査や 改善指導の内容は、NB 仕入先様の商品仕入につきま しても有効に活用しております。事故が発生した際の 原因の究明や対策の打合せにおいては、この品質管理 フローチャートに基づいて当社が主導権を持ち、仕様 書の内容や事前の各検査結果、工場の内容や社内基準 の確認などを行う事により、スピーディで確実な原因 の究明と改善策の立案を促す事が可能になっておりま す。さらに、事故や危害の想定、リスク軽減策の策定 についてもこのような自社商品開発の業務で培ったナ

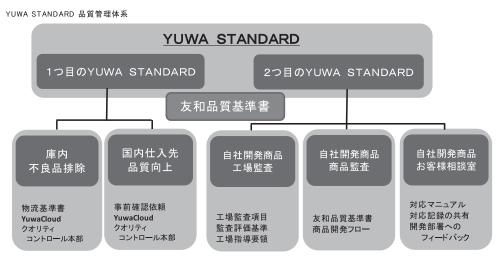


図3 YUWA STANDARD 品質管理体系

レッジを整理し明文化する事により作成する事ができました.

# 4.4 お客様相談室の機能強化

自社開発商品につきましては、商品問い合わせ窓口として商品パッケージにお客様相談室の電話番号を記載しており、最終消費者様からのお問い合わせや苦情などを直接社内でお受けしております。お客様相談室での対応につきましては、『お客様苦情は商品の安心・安全に対する警告情報である』をモットーに、企業としての商品改善を行う重要な情報と捉え、開発担当部署との情報の共有を行うべく、新たにネットワーク上に共有ファイルを作成し、報告と同時に関係者全員が確認できる体制を構築して運用を行っております。

その運用では全員が同じ対応ができるようにマニュアルやフローなどを規定しておりますが、新しくお客様相談室に配属になった担当者のレベル向上が課題となっておりました。そのため、過去に問合せが多い内容や製品安全に係る内容につきましては、誰もが同じ回答ができるように Q&A を作成して内容の充実を図っております。

このように、自社開発商品の商品問い合わせ窓口を 運営する事により、消費者様の商品に対する生のご意 見や、製品事故に繋がるような事象のお申し出などを 多数いただく事ができました。これらの内容を上記の ように整理し共有する事により、当社の製品安全の取 り組みについての貴重な資料とする事が出来ました。 これも、NB 仕入先様の商品で事故が発生した際の原 因の究明や対策の立案の段階では有効に活用しており ます。前述の事故や危害の想定や、リスク軽減策の策 定についても生かされており、事故情報分析によるカ テゴリー毎のリスク評価と製品安全対策の事前対応の 構築の大きな要素となっております。

# 5. お取引先様への製品安全啓発活動

#### 5.1 お取引先様 QC 会議の開催

当社では、仕入先様の品質管理責任者の方をお招き し、「お取引先様 QC会議」を継続して開催するこ とで、関係各社に対して製品安全の啓発活動を図って おります。

その中で、優れた取り組みをしている仕入先様を表彰する制度を新設いたしました。当社にて発見した商品不良につきましては物流センターにて実務に携わるQCマネジャーがYuwaCloudに入力し、社内および仕入先様に共有し、改善報告書の提出を要望しておりますが、仕入先様により品質意識、製品安全に対する意識、改善内容などに大きな格差が生じており、課題となっておりました。そのため、仕入先様に対して、製品安全確保および品質向上の意識付けを行うため、それら商品不良や発生した事故に対しての対応や改善対策が特に優れていた仕入先様に対して表彰を行う取り組みを開始いたしました。

QC 会議では上記のほかに、当社独自の品質管理体系である YUWA STANDARD に基づき行われている庫内発見不良の除外数やその内訳の発表や、ご提案商品の仕入先様による事前確認の徹底の依頼を行い、製品安全についての啓発を行っております.

以下のように、非常に多くの仕入先様にご出席頂いています(**写真 2**).

- ·2015年10月15日 109社121名
- · 2016年10月27日 107社112名
- •2017年11月1日 119社129名
- ·2018年10月12日 117社127名

# 5.2 商談会での取組み内容の展示

年に2回開催し得意先様をご招待する友和商談会では、商品展示のほかに当社の製品安全の取り組みをご



写真 2 2018 年お取引先様 QC 会議

紹介しております. 2017年秋に開催した商談会では、 初の試みとして当社倉庫において製品安全の取り組み を最前線で行っている QC マネジャーが参加し、得意 先様に対して当社の製品安全の取り組みについてご説 明を行いました. 従来の友和商談会では、管理部門で あるクオリティコントロール本部 QC 室の所属員が得 意先ご担当者様に取り組みのご紹介をしておりまし た、2017年秋の商談会では現場の責任者である QC マネジャーが参加する事で、具体的な不良品の発見事 例やその手法など現場で製品安全に取り組んでいる QCマネジャーにしか説明できない内容をご来場頂い た得意先ご担当者様にお伝えする事ができました. そ の為、従来の商談会よりも製品安全への取り組みの重 要性について、得意先ご担当者様へ十分に伝える事が でき、さらに製品安全へのご理解が深まる良い機会に なりました.

#### 5.3 YuwaCloud での製品安全情報の発信

当社独自のクラウディングプラットフォームである YuwaCloudでは、仕入先様と品質情報をリアルタイムでつなぐことを実現しています。発生したクレーム 情報の共有やその改善内容のやりとりは当然のこと、 不良品の発生状況の推移についても簡単に確認できる 仕組みを構築しております.

また、YuwaCloudでは毎月、インフォQCとして、製品安全や品質情報についての特集を配信しており、1か月間のクレーム推移や発生内容の分析の掲載、特集として製品安全や品質に係わる情報を配信しております。その特集のなかでは、リコール発生時の対応や食品衛生法の改正など製品安全に係る内容を配信し、仕入先様に対して製品安全についての啓発を引続き行っております。

## 6. 次のステップへ

当社のような中間流通業は、製品安全に対しての指針や方針といった道標が無く製品安全の取組の重要性についても言及されることが少ない現状です。その中で、2013年経済産業省発行の『製品安全に関する流通事業者向けガイド』を教科書として中間流通業に置換えて取り組みを開始いたしました。さらに不十分な部分を改善し、足りなかった部分を加える形で補完する事により、会社全体で製品安全の意識を高める取り組みを発展させてまいりました。今後も中間流通業や家庭用品業界全体の製品安全文化の構築、意識の啓発に努めてまいります。