

品質管理

基本的な考え方

当社グループは、資源事業、製錬事業および材料事業をコアビジネスとしています。採掘した鉱物を製錬して素材としての金属地金を製造・販売するとともに、金属地金やそれに付随する物質を自社で加工し、それぞれの材料の持つポテンシャルを引き出して、機能性材料などに加工して販売しています。それらの品質改善のために、全社品質方針を基に各事業部門で品質方針を定めています。また、製品安全・製品関連法規の遵守などにより、鉱物採掘から素材・材料製品までを一貫して製造する当社グループにしかできない優れた安全・環境・品質を併せ持つ製品づくりを追求しています。

SMM品質標準

当社グループ事業場の品質マネジメントシステムを有効に運用するために、2016年1月に品質管理のあるべき姿をまとめた「SMM品質標準」を発効しました。

各事業場は、年度ごとに自ら達成すべきSMM品質標準の目標レベルを定めて活動し、自己診断および品質保証部による第三者監査で品質管理レベルの達成度を検証しています。

2016年度は、当社グループ28事業場で監査が行なわれ、品質管理レベルの達成度とSMM品質標準のめざすあるべき姿の理解を事業場に深めてもらいました。

人材育成

継続的にお客様に満足いただける品質を確保するためには、変化する要求・状況に対応できるように従業員自らが、考え、対処できることが重要です。教育活動の一環としてミニプロ活動や小集団活動を活性化させ、自分たちで現場の課題を抽出し、改善する風土を根付かせて組織の成長につなげています。

また、品質マネジメントシステムの有効化を図り、SMM品質標準の管理レベルの向上を推進させる品質管理責任者を2回/年の研修で育成しています。

トータル品質の向上

当社では、製品やサービスの安全衛生への影響を的確に把握し、改善するために環境（地域環境・地球環境への配慮・改善）、労働安全（プロセスの安全性）、品質（製品の使用による満足）それぞれのマネジメントシステムの有機的な運用・連携を行なっています。このような一連のサイクルは取り扱い製品のほぼすべてにわたって実施され、トータル品質の向上につなげています。

全社品質方針

「品質保証と管理の仕組みを継続的に改善し、お客様に満足いただける品質を提供する」

- 1 時代を先取りした品質を追究する
- 2 法とルールを守り、安全と環境に配慮した物づくりをめざす

引き続き2017年度も、SMM品質標準のあるべき姿をめざして、当社グループ全体の品質管理レベルの向上を図ります。



SMM品質標準の概念図 ISO9001(2015)とSMM品質標準との関係



小集団活動研修（太平金属工業(株)）



品質管理責任者研修（本社）

製品・サービスに関する情報開示

当社グループで扱っている製品は、そのほとんどがお客様の製品を製造するための素材、あるいは材料として提供されています。製品を安全や環境面から適切にお取り扱いいただくための情報や、お客様がその最終製品を提供するために必要な情報は、過去および最新の情報や有する知見ならびに必要な調査に基づいて、基本的に契約時に授受される仕様書や、技術打合せ、製品の検査成績表、SDSなどを通じてお客様にお伝えしています。

最終製品としてお客様に提供される製品は、安全性・環境対応性なども考慮した入念な製品設計に基づき、十分な試験と製造時の検査を経てお届けしています。

以上に用いられる情報は、マネジメントシステムの運用を通して、最新技術・最新法規・顧客要求に基づいて見直され、常に適切なものとしています。

当社製品でラベリングによる開示が求められている情報と当該製品・サービスの割合

開示が求められている情報	当該製品・サービスの割合
製品およびサービスの部品が外注であるかどうか	法による規制、管理対象物質を含むものすべて 主要製品（素材・自主材料）は該当なし
内容物に、特に環境または社会に影響を及ぼす恐れのある物質があるかどうか	法による規制、管理対象物質を含むものすべて
製品およびサービスの安全な利用について	法による規制、管理対象物質を含むものすべて
製品の処分の際に、環境または社会への影響があるかどうか	法による規制、管理対象物質を含むものすべて

お客様とのコミュニケーション

顧客満足度の向上については、起点となる顧客満足度の測定・評価方法を進化させ、課題の正確な把握により実効性のある施策を講じて、満足度の向上を図っていきます。そのためにはお客様との的確かつ十分なコミュニケーション

課題と目標

お客様から信頼される品質は、従業員全員が目的およびめざす方向性を一致させ、目標達成に積極的に参加してこそ実現できるものです。そのためには外部、内部のコミュニケーションによって得られた事実に基づく判断と実行が肝要です。これを確実にするために各拠点長への品質マネジメント教育をはじめ、SMM品質標準を基にしたさまざま

製品・サービスに関して提供する主な情報

- 環境または社会に影響を及ぼす恐れのある物質が含有されていないか
- 製品およびサービスの安全な利用について
- 製品の再生および処分の際に環境または社会への影響があるかどうか

銅・ニッケル・亜鉛のLCA（ライフサイクルアセスメント）については、物質別の協会を通じて調査を行なっています。

情報提供の方法

【仕様に関する情報提供】

お客様が要求する製品仕様は受注仕様書に明記して、お客様への情報提供を行なっています。

【化学物質に関する情報の提供】

製品取り扱い上の安全衛生と化学物質規制への対応に関し、当社グループは製品に含まれる化学物質の情報をSDSなどによって提供しています。

【その他の対応】

当社グループでは各種潤滑剤の販売など一般消費者向けの事業も手がけています。この領域の製品・サービスに関する情報提供は該当する法規にのっとりラベリングや正しいご理解をいただくための広告、ご説明を行なっています。

ンが欠かせません。また、当社ではステークホルダーを意識した品質の作りこみを通じて、製品の歩留まり向上による省資源化、省エネにも貢献しています。

まな活動を通じて、品質マネジメントシステムを有効に運用するための取り組みを継続的に実施していきます。

また、製品安全、情報開示の面では、含有物質などの情報提供など、お客様の要請に的確・迅速に応える体制をより確実なものとしています。