

【製品安全セミナー資料】

# リコール業務支援の取組み 製品安全対策優良企業表彰の応募振り返り

平成27年2月23日

 ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社

リスクマネジメントカンパニー

課長 茂木 孝夫

## 1. 会社概要

### 【会社概要】

会社名： ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社  
住所： 〒135-0063 東京都江東区有明4丁目2番3号  
社員数： 413名（2014年3月31日現在） / 拠点数： 国内13事業所（2014年3月31日現在）  
代表取締役社長 兼 マルチメンテナンスカンパニープレジデント： 佐々木 勉  
リスクマネジメントカンパニー プレジデント： 清水 淳二

製品の **日常（修理・保守）** ～ **万が一（リコール）** までをサポートします

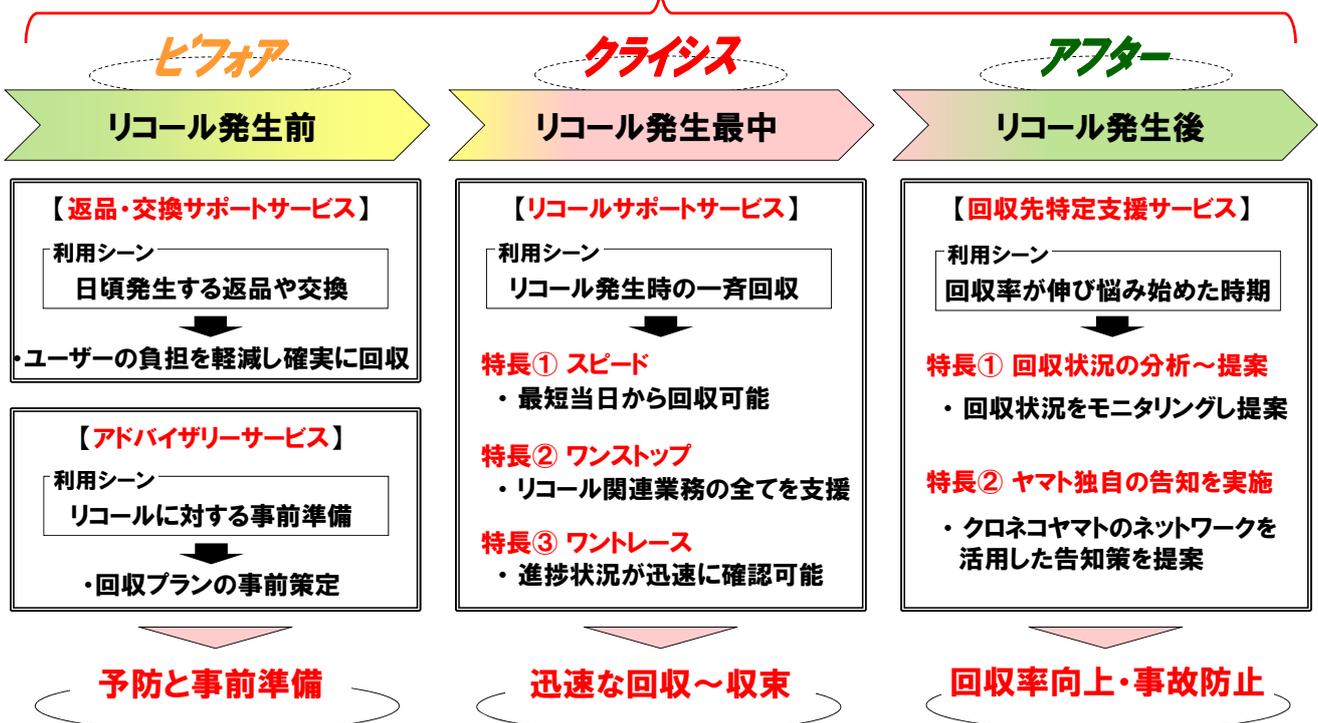


## 2. ヤマトグループの事業フォーメーション



## 3. リスクマネジメントカンパニー事業内容

### リコールの発生前～発生後のあらゆるシーンをサポートします

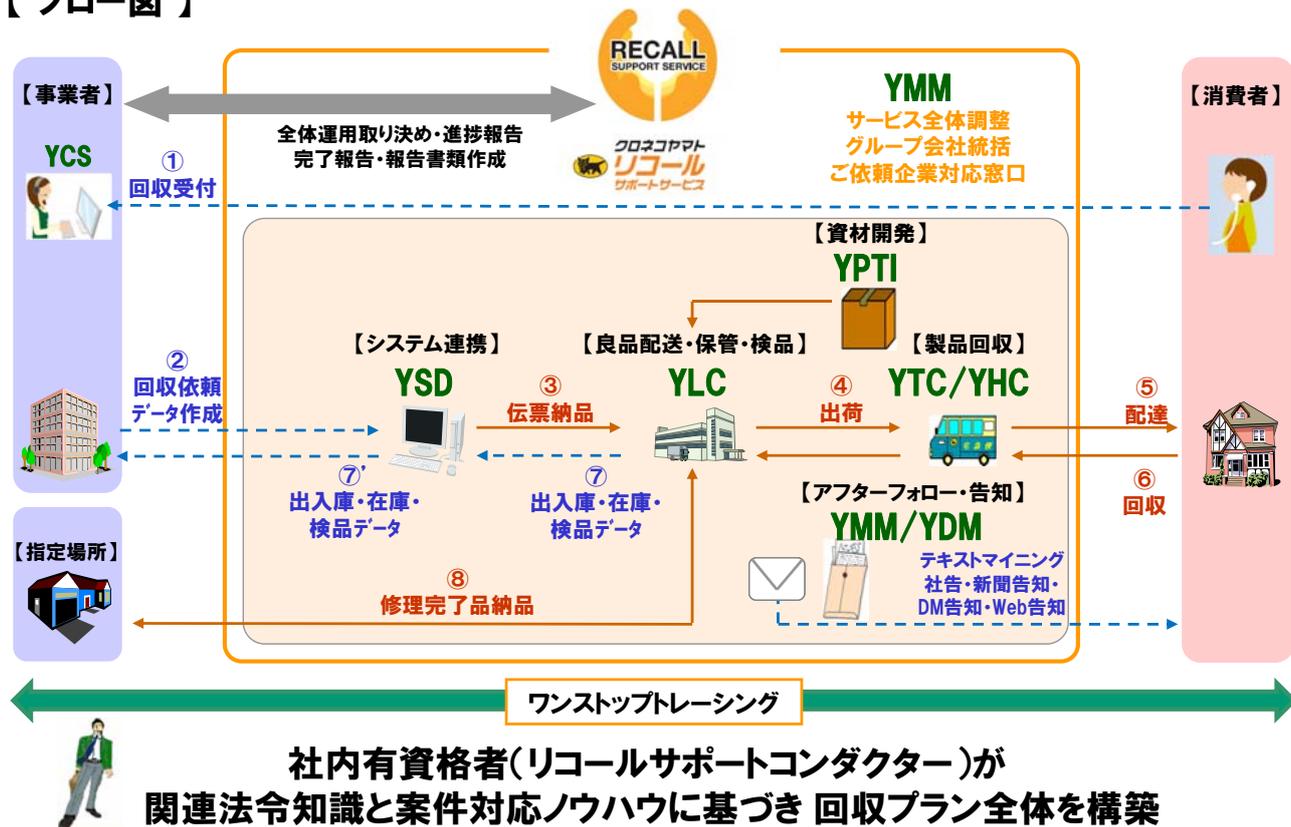


## 4-1. 【万が一のリコール発生時】リコールサポートサービスについて



## 4-2. リコールサポートサービスのフローについて

### 【フロー図】



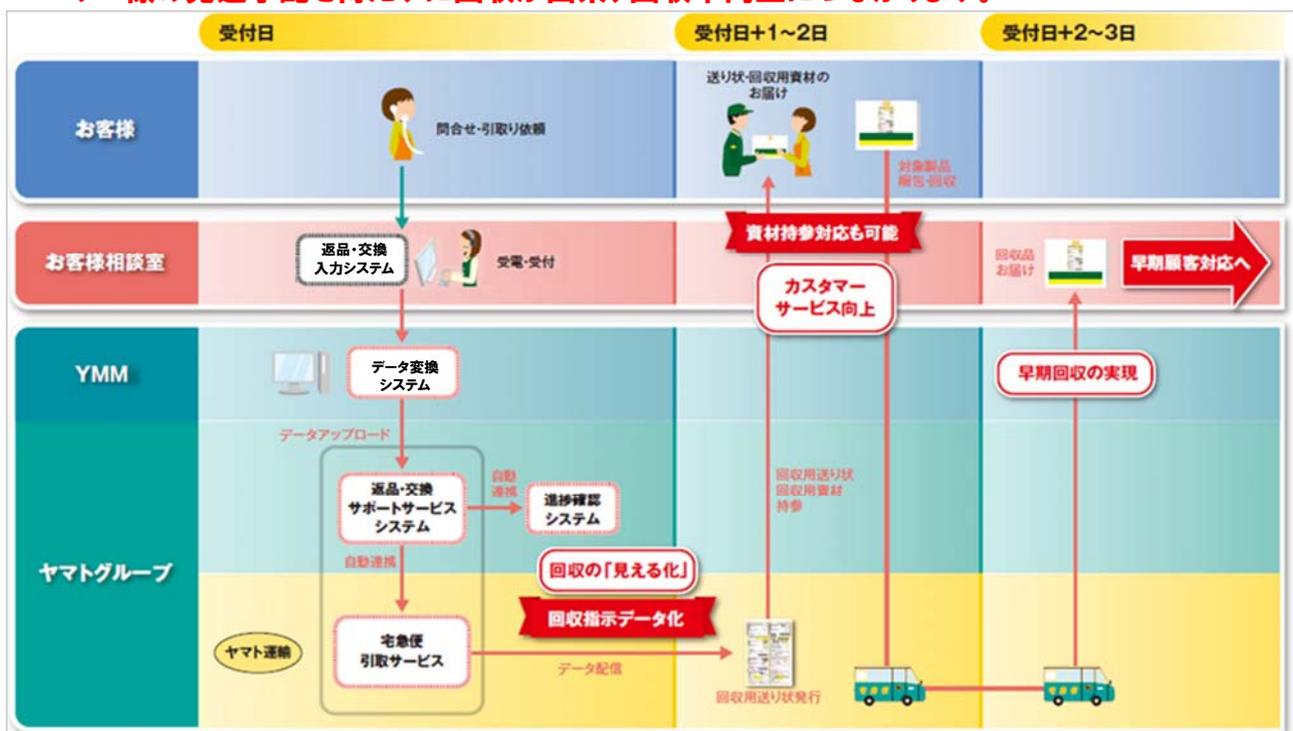
## 5-1.【日々発生する回収をサポート】返品・交換サポートサービスについて



## 5-2. 返品・交換サポートサービスのフローについて

### 【フロー図】

データ連携で、企業様からの回収依頼を一括受付。セールスドライバーが指定の日時に伺うことで、ユーザー様の発送手配を待たずに回収が出来、回収率向上につながります。



## 6. リコール・ドット・JPについて

### ◆「クロネコヤマトのリコールドットjp」の開設

日用品・食品・自動車・医薬品・・・など様々な種類の製品のリコール情報を日々発信しています。

<http://kuroneko-recall.jp/>

○リコール・自主回収情報について、最新～過去4年分企業カテゴリー別で検索可能です。

○携帯電話・スマートフォンからもご覧頂けます。



Web画面



## 7-1. 製品安全対策優良企業表彰への応募振返り

### 【過去応募履歴】

#### 【第6回(2012年)】事務局から問合せ

##### ■審査方法について

「製造、輸入、小売のいずれにも該当しないが、少なからず社会の安全確保に寄与している。審査委員会において、取り扱い(どの部門で審査するか等)について審議していきたい。

##### ■審査結果

公募について、審査委員会で議論となり、貴社のような消費者の安全確保に資するサービス事業者を表彰する仕組みがないことに気づかされ、今後、このような事業形態の企業を表彰する仕組みを検討していくこととなった。

#### 【第7回(2013年)】特別賞が新設されたため、再度エントリー

##### ■審査結果

業界に先駆けてリコールのサポートサービスを開始し、ヤマトグループ内の物流、システム、コールセンター、物流資材販売等のサービスを活用しながら、企業をサポートしている状況进行评估いただく。社内資格制度を運用し、「リコールサポートコンダクター」を育成して、市場での事故再発防止を第一に考えたプランニング・提案等を行っていることも評価。

審査において、貴社のサービスのコンセプトについて異論はなかったものの、依頼元企業との契約関係(回収責任の所在、範囲)について不透明な部分が残ったため、賞を見送ることとなった。

ただし、消費者の安全を第一に考えた企業方針、取り組みの方向性は確認でき、今後も事業者のよきサポート役として御尽力いただきますようお願いいたします。

## 7-2. 製品安全対策優良企業表彰への応募振返り

### 第8回製品安全対策優良企業表彰にて特別賞を受賞



2014  
製品安全対策優良企業表彰

#### 受賞のポイント

##### 【ワンストップリコール対応支援の先駆け】

ヤマトグループ内のサービスをワンストップで提供するリコールのサポートサービスを業界に先駆けて開始。

##### 【社内資格制度確立による品質の保持】

社内資格制度を運用し育成した「リコールサポートコンダクター」がリコールのコンサルティングを実施。

##### 【回収率向上施策の開発(高齢者世帯向けリコール製品告知)】

自治体・社会福祉協議会との協働で、高齢者世帯に向けたリコール関連情報を届ける取り組みを試行。発見したリコール未対策製品の対応を実施。今後、地域の拡大、定期的な実施を検討している。

#### 受賞後の反響

社内：

グループ内のイントラ・社内報等で受賞を周知しました。

⇒ サービス開始以来8年間の事業の取組みを対外的にも認めて頂いたことを情報共有できた

社外：

製品安全に寄与する取組みを行っている事を知っていただくことができました。

⇒ 回収率向上に関するお問い合わせ・ご相談を以前より多く頂いております

**今後もヤマトグループならではのソリューションで、  
製品安全の取組みに貢献してまいります。**