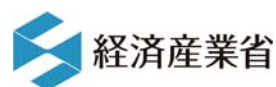


平成21年度 第3回
製品安全対策優良企業表彰



受賞企業紹介



2009 製品安全対策優良企業

経済産業省では、製品安全対策優良企業を表彰しています。

経済産業省では、製品安全に積極的に取り組んでいる企業を企業単位で公募し、厳正な審査の上、該当企業には、「製品安全対策優良企業」として大臣表彰を行っています。表彰を通じて、製品安全に対する意識の向上と製品安全文化の定着を図り、持続的に製品安全が確保されるような安全・安心な社会を作ることを目的としています。

ご挨拶

安全という言葉に対するイメージは実に多様ですが、企業は単に製品や機械の安全という視点だけではなく、消費者の立場からの安全、社会全体としての安全の視点も併せ持たなくてはならない時代になっていると思います。消費者が企業を信頼し、安心して製品を使用するようになるには、製品自体の安全性の向上に加えて、事故が起きた後の素早い情報開示、消費者に安心して使ってもらうためのコミュニケーション、こういった取り組みの継続や充実化が望まれます。

消費生活用製品の製品安全対策に積極的な企業を公募、審査し、表彰する本事業は今年度第3回を迎えました。昨年度までは、賞の構成上、受賞企業数が限られていましたが、今年度は賞の構成を見直し、熱心に取り組んでいる企業を積極的に誉めようという方針で審査を行い、最終的に15社を表彰対象として経済産業省に報告しました。

応募企業の中には、今年度の応募が2回目というところが何社か見られました。企業の応募動機はさまざまと思いますが、多くの企業に共通しているのは、外部の意見に耳を傾け、気付きを得て、より良くしようという意欲を持っている点です。そのような姿勢で安全を真摯に追求している企業は、長い目で見て、消費者の信頼を着実に獲得していくでしょう。安全に一生懸命取り組んでいる企業を社会全体が評価し応援していくような「製品安全文化」が定着していくことを願っています。

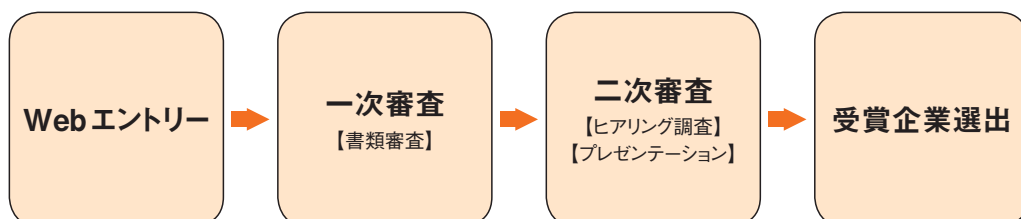
製品安全対策優良企業表彰 審査委員会委員長 向殿 政男
(明治大学 理工学部情報科学科 教授)

審査の流れ

本年度の審査は、書類審査、ヒアリング調査、プレゼンテーションで構成しました。一次審査は、申請用紙（「製品安全活動記述シート」）による書類審査を行いました。書類審査では、「安全な製品を製造（販売）するための取り組み」「製品を安全に使用してもらうための取り組み」「出荷後に安全上の問題が判明した際の取り組み（事故やリコール等が起きた際の取り組み）」「製品安全文化構築への取り組み」という4つの評価の視点による設問により、企業の製品安全に関する取り組みについて評価しました。応募企業の業種は、家電、日用品、衣料、介護・福祉用品など多岐にわたりました。

二次審査では、一次審査の採点結果が一定の基準を満たした企業を対象として、ヒアリング調査を行いました（各社半日）。ヒアリング調査では、「製品安全活動記述シート」の回答内容の確認に加えて、各社がアピールしたい取り組みを具体的に伺いました。また、学識経験者、消費者団体等で構成する製品安全対策優良企業審査委員会において、各企業が製品安全の取り組みに関するプレゼンテーションを行いました（プレゼンテーション15分、質疑応答15分）。

最終審査では、ヒアリング調査とプレゼンテーションの結果を基に協議を行い、最終的に受賞企業15社を選出するに至りました。



経済産業
大臣賞



大企業 製造事業者・輸入事業者部門

東芝テック株式会社

<http://www.toshibatec.co.jp/>

- 事業内容：ドキュメントシステム（複合機、ファクシミリ）およびリテールソリューション（POS、レジスター）製品の開発、生産、販売
- 所在地：東京都品川区（本社） ■設立：1950年
- 代表者：代表取締役社長／鈴木 護 ■従業員数：19,851名（連結）

東芝テックでは、経営理念「私たちの約束」として「モノ創りへのこだわりと挑戦 いつでもどこでもお客様とともに」を掲げ、さらに行動基準として「安全で信頼される商品等を提供します」として安全かつ品質に対して特段に重視する方針を明確に示し、遵法を最優先する取り組みを心掛けてきました。プロセス面では上流での安全確保を目的にリスクアセスメントを実施し、必要な安全策を講じ、製品安全デザインレビューを構想設計から製品化直前まで段階的に実施し、製品ライフサイクル全域にわたって安全を確認する厳格な管理を行っています。特にお客様へのケガ防止の取り組みとしてペルソナ法を使ったリスク検証の導入を開始しました。このペルソナ法では誤使用によるリスクファインディングの目的でさまざまな年齢層や属性を持ったお客様、環境、条件を想定し、潜在域から顕在化させるため特に幼児や高齢者などの弱者に着目し、具体的な人物像とシナリオを策定し、危険要因の洗出しを実施しています。また、教育・文化の面では製品安全文化の構築を目指し、全技術者に対してスペースシャトル爆発事故の事例などから技術者倫理を学ぶ教育、製品安全の核となる人材、専門家の育成として全社選抜メンバーによる事業横断的な安全性信頼性研究会などを通じ、製品安全の基盤づくりおよび文化の醸成に邁進しています。今回大変栄誉ある賞をいただき身にあまる光栄と認識しております。この受賞に甘んじることなく、より一層の安全・安心でお客様からの信頼を得られるような製品づくりに取り組んでまいります。

受賞ポイント

設計段階における リスクアセスメントの実施

「製品安全デザインレビュー」により、設計段階において製品の全ライフサイクルにわたる安全確認を行い、また、想定されるさまざまなユーザーのペルソナ（年齢層等による人格・個性）によって製品と接触するストーリーを作成し、予見可能な誤使用によるケガのリスクを検証するなど、事故の「未然防止」に取り組んでいる。

出荷後における リスクアセスメントの実施

リスクマップ手法によるリスク判断の仕組みを構築し、迅速でブレのないリスク判断に基づく実効的な事故対応を実践している。クレーム情報DBを活用してヒヤリ・ハット事例を分析し、事故の「未然防止」に取り組んでいる。

組織全体としての 製品安全文化の構築

全技術者を対象とした技術者倫理教育等の製品安全意識啓発教育、自社専門家（PSキーマン）育成と専門性強化を継続して取り組んでいる。また、異業種との交流も積極的に行っている。

担当者のことば

弊社がこの制度にチャレンジするのは、昨年度に続いて二度目になります。自社の製品安全への取り組みを客観的に判断する手段として応募に取り組みしました。前回は残念ながら受賞には至りませんでしたが、審査委員の皆様からは改善に関する率直なご指摘をいただくことができました。また、受賞企業の優れた取り組みと当社の取り組みを比較することもできました。こうした貴重な情報をもとに自社の弱みを克服し、強みをさらに活かしていくにはどうすべきか、社内での議論を経て改善策を実行に移していきました。その結果としての受賞だったと思います。昨今の経済状況の厳しい中、価格や機能などでの差別化が難しくなっている中で、お客様に安心して自社商品を選んでいただく材料として、このような制度は非常に意義のあるものですし、異業種も含めて優れた取り組みを知る機会にもなり、さらなる向上を図るための刺激にもなると思います。この制度に応募することにより、自社の扱う製品がなぜ安全だと言えるのか、そのストーリーを客観的な根拠をもって整理することができます。受賞できればもちろんのこと、仮に落選という結果になったとしても決して損はありません。両方を体験した者として、ぜひチャレンジをお薦めします。



大企業 製造事業者・輸入事業者部門

株式会社アシックス

<http://www.asics.co.jp/>



■事業内容：各種スポーツ用品および各種レジャー用品の製造および販売
■所在地：兵庫県神戸市(本社) ■設立：1949年
■代表者：代表取締役社長／尾山 基 ■従業員数：1,349名(単体)



アシックスは、経営理念において「すべてのお客様に価値ある製品・サービスを提供する」という“ものづくり”に対する思いを1番目に掲げ、製品安全、品質の向上に努めています。特に“もの”に対する強いこだわりから生まれた弊社においては、まず“良いものをつくり提供すること”がすべての基本です。弊社は、お客様に商品を安全で快適に使っていただくことを重要事項と考え、商品企画から開発、設計、製造、品質管理を経て出荷されるまですべての段階で審査を実施し、独自の研究成果から得た基準でチェックを行っています。また、お客様に正しく、安全に商品をお使いいただけるよう、わかりやすい取扱説明書や広告表現を心がけるとともに、国内スポーツ用品業界他社との連携を取りながら、共通の課題に取り組むことにより、業界としての「製品安全文化の構築」「スポーツ用品安全品質の価値の向上」に貢献できればと考えています。近年、アシックスグループでは海外事業の売上高が国内を上回っており、また海外生産比率も年々大きくなっています。日本だけでなく、世界中のお客様にご安心いただける優れた商品を安定的に市場に供給するための製品安全保証管理体制の確立がより重要になってきています。今後とも、適正なものしか市場には出さないという強い信念でチェックの精度を高め、「安全品質」の水準向上を追求していきます。お客様より、常に“金メダル”をもらえる商品をつくりだせる恒久的製品安全対策優良企業を目指したいと考えております。

受賞ポイント

業界の安全評価手法等の確立への貢献

スポーツ用品業界において共通の課題・問題を検討する中で、自社の研究設備を活かし、安全性の評価手法や基準値の提案を行い、業界全体の製品安全レベルの向上に貢献している。

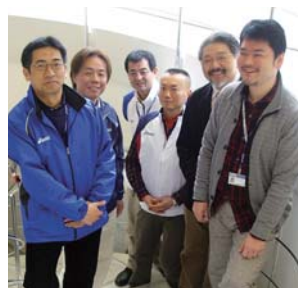
品質・安全に関する社内イベントの継続と内容拡充

顧客の声を従業員に公開する「品質情報展」を2002年より毎年2回継続開催している。販売会社、配送センター、海外の製造委託先でも開催するなど、活動の範囲を拡げ、携わった商品に最後まで責任を持つという意識を維持・向上している。

消費者の声の積極的な収集

消費者関連のセミナーやイベントにおいて自社の取り組みを紹介するなど、消費者の考え方・意見・自社の評価を積極的に収集する姿勢を持ち、取り組みの見直し・改善に活かしている。

担当者のことば



第一回製品安全対策優良企業表彰において「銀賞」をいただき、2年が経過し、「製品安全対策優良企業ロゴマーク」が使用できなくなるね。今年のエントリーはでしょうか？」が今回のスタートでした。当然、お客様に安全・安心な商品を提供することは私たちの命題であり、製品安全保証システムは、日々改善・ブラッシュアップを繰り返し進めてきました。しかし、継続して積み上げた事項がほとんどであったため、前回の受賞との目新しさ・新規性がなければ再度受賞は難しいのではとも考えましたが、当時の担当者も半数は人事異動で入れ替わっていることから、受賞後の2年間でやってきたことを整理し、確認する場にしようとしてエントリーをいたしました。書類審査では各事業部門に分かれる品質管理業務内容を再度確認・整理することで各部門の担当者毎の横断的なつながりもでき、有意義なものとなりました。また、前回表彰では経験のないプレゼンテーションでは、限られた時間で当社の対応内容が説明しきれず不安もありました。おかげさまで、全社的な製品安全保証体制の継続と内容拡充、取り組みの見直し・改善が評価され、大変うれしく思います。この受賞をゴールとせず、さらに製品安全品質対策の向上・推進に努めていきたいと思っております。



商務流通
審議官賞

大企業 製造事業者・輸入事業者部門

ソニー株式会社

<http://www.sony.co.jp/>

SONY
make.believe

■事業内容：オーディオ、ビデオ、テレビ、コンピュータ、情報通信関連機器、半導体、記録メディアなどの研究、開発ならびに販売 ■所在地：東京都港区(本社) ■設立：1946年 ■代表者：代表執行役会長兼社長 CEO / ハワード・ストリンガー ■従業員数：171,300名(連結)

ソニーは創業以来、お客様の視点に立った高い品質の製品・サービスの提供を最優先事項とし、お客様の安全を保つため、事業活動のどの段階においても、法令に定める基準を上回るための手立てを継続的に追求し、実施することを基本理念としています。創業60周年を迎えた2006年、我々は残念ながらリチウムイオンバッテリーの品質問題を起こしました。この経験を教訓に、改めてソニー製品が満たすべき品質要求事項を定めた「コーポレート品質規定」の安全性に関する項目を強化いたしました。また、「市場からの情報収集の仕組み作り」を実施し、お客様の安全に影響を及ぼす、またはその可能性のある製品事故の発生についてソニーに情報が入った場合は、8時間以内に「製品安全・品質領域の専任役員(2006年9月新設)」に報告することを規定し、全社員に義務付けました。報告された情報は、独自の評価ロジックで数値化し、経営層・本社部門・各製品領域の事業部門で共有し、経営層の迅速な判断により、ソニーとして適切な対策の実施に努めています。さらに製品品質・サービスに関する理念の一層の徹底を図るため、「ソニー品質憲章」を制定し、製品安全に関する社員の意識改革と製品安全文化の再構築に取り組みました。これらの取り組みが評価され、「商務流通審議官賞」をいただいたことは非常に光栄なことです。この受賞に甘んじることなく、今後もお客様に「信頼感」「安心感」をお届けできるよう、製品安全向上にさらに取り組んでまいります。

受賞ポイント

安全上の問題を迅速に解決するための仕組み

世界的に大量の製品を販売する中で、全世界でソニー関係者がお客様の安全に影響を及ぼす、またはその可能性のある重大な製品事故(発火・発煙・人身危害など)が発生したことを知ってから8時間以内に経営層へ報告するルールを運用している。また、事故の重要性の定量的な評価ロジックを独自に策定・運用し、経営層の迅速な判断につなげている。

社員の意識改革の徹底と製品安全文化の再構築

2006年のリチウムイオンバッテリー問題を契機に、社内の基準の見直し、市場からの迅速な情報収集の仕組み作り(前記受賞ポイント)や製造拠点のマインド教育などに徹底して取り組み、製品安全文化の再構築に努めた。

担当者のことば

リチウムイオンバッテリーの品質問題を教訓にソニー全社をあげて、製品安全体制の再構築に取り組んできました。2007年の本表彰発足時に事務局より表彰制度のご紹介をいただいた際、ソニーの製品安全活動の再構築の取り組みを第三者に評価していただくことで課題を明らかにし、一層の活動強化につなげたいと考えたことが応募のきっかけです。応募資料を作成する過程とその後の審査過程の中で、ソニーの活動を客観的に整理することができ、製品安全活動を再点検する良いきっかけとなりました。今回の受賞は、ソニーグループ全社員が製品安全活動の仕組みを少しずつ改善してきた日々の努力の積み重ねの成果であり、それを外部の視点で高く評価していただいたことは、社員一人ひとりにとって大きな自信につながりました。審査員の皆様からいただいたコメント・ご指摘は、今後の改善課題として活用し、製品安全活動強化のための一層の努力を続けてまいります。



優良賞

大企業 製造事業者・輸入事業者部門

株式会社クレハ

<http://www.kureha.co.jp/>

■事業内容：機能製品(炭素繊維、機能樹脂)、化学製品(農薬、医薬品)、樹脂製品(家庭用ラップ)の製造、販売 ■所在地：東京都中央区(本社)
■設立：1944年 ■代表者：代表取締役社長／岩崎 隆夫
■従業員数：3,972名(連結)



弊社は「地球環境や人々の暮らしに有益なソリューションを提供する」ことをビジョンとして掲げ、生分解性プラスチックPGAやリチウムイオン電池用部材、太陽光発電関連部材、医薬品、業務用包装材料、NEWクレラップなどを重点事業分野として取り組んでいます。今回は、弊社の製品安全に対する取り組みについて、家庭用品、特に「NEWクレラップ」の事例を中心に発表させていただき、「お客様視点での製品改良・改善に対する姿勢」や「お客様の声」の活用状況について高い評価をいただきました。「クレラップ」は、1960年日本初の家庭用ラップとして販売開始以降、1989年には「NEWクレラップ」として独特のV字カットへ全面リニューアル、そして2009年の家庭用全アイテムのプラスチック刃への転換など、お客様の苦情・要望や毎年実施しているモニター調査結果、時代時代のニーズなどを総合的に解析し、基本方針としている「いちばんうれしいラップになろう」の旗の下、PDCAサイクルをまわし続けてリニューアルを行ってきました。今回の栄えある受賞をさらなる推進力として捉え、今後も私ども株式会社クレハは、グループ企業も含めて全社一丸となり「お客様視点」に立った製品の開発・改良の継続とリスクマップ手法等を活用しながら課題を抽出し、さらなる安全性の向上に努めてまいります。また、生産協力メーカー様にも現在実施している「品質技術会議」を通じて水平展開を進め、サプライチェーン全体でのレベルアップも進めていく所存です。

受賞ポイント

顧客視点の製品の改善姿勢と実践

製品の安全性や使い勝手の向上を常に追求する姿勢を持っている。発売後50年を経過したクレラップ®は、長年にわたって継続的な商品の改良や表示ラベルの見直しがなされており、金属刃から生分解性プラスチック刃への変更などを行っている。

顧客の声の活用

販売前のモニターテストやグループインタビュー、販売後のアンケートを積極的に実施し、商品開発・改良に取り組んでいる。また、顧客からの問合せ内容をさまざまな媒体を通じて、消費者に分かりやすく発信している(例：ラップフィルムの切り方、パッケージの廃棄方法など)。

担当者のことば



今回の応募準備は、弊社の品質保証システム(QMS)をマネジメントしている品質保証部を中心に、お客様相談室、家庭用品事業部が協働して進めました。特に、家庭用品事業部では「いちばんうれしいラップになろう。」を旗印として、開発・製造・営業それぞれが明確な達成目標を持ちながら2004年から6年連続でリニューアルを実践してきており、その実践してきたことを本表彰制度で評価してもらってみようという品質保証部の提案に賛同が得られ、今回の結果につなげることができました。今回の発表では、特別に発表のための資料を新たに用意するというのではなく、日々の活動の原点としている「お客様視点のものづくり」ということを、ありのまま伝えるということに主眼を置きました。今回の受賞は、家庭用品事業部だけではなく弊社の製造部門全体にも刺激を与えることができ、受賞決定後は工場各所で「良かったね」との声をいただきました。また、審査の過程で頂戴しました審査員の方からのご意見を伺い、家庭用製品メーカーとして品質向上はもちろんですが、製品安全の一層の向上・消費者への認知活動の充実に邁進していこうという意識も高まり、今後のQMSにも大きなプラス効果が生まれており、本当に応募して良かったと思っています。

経済産業
大臣賞

大企業 小売販売事業者部門

株式会社エディオン

<http://www.edion.co.jp/>

e.edion

■事業内容：家電、情報通信機器等の販売 ■所在地：大阪府大阪市
(本社) ■設立：2002年 ■代表者：代表取締役社長／久保 允
■従業員数：16,602名(グループ合計)

弊社は、経営理念に「買って安心、ずっと満足」を掲げています。お客様にとって最高の満足が得られる商品を提案し、ご購入いただいた商品を常に最良の状態で使い続けていただきたいとの思いのもと生まれたものです。この経営理念は「お客様に『機械』としての商品を販売するのではなく、その商品から得られる『機能や効用』を販売する」という、弊社の創業当時の考えに基づいています。たとえばテレビにおいては、テレビという機械を販売しているのではなく、そこに映し出される映像を楽しむ、という効用を販売しているのであり、映像が映らなくては意味がありません。商品は安全に機能し、お客様にその効用がご提供できてこそ価値があるものと考えております。弊社では、商品が故障した際に、できる限り早くその商品の機能・効用を回復させるために万全のサービス体制を構築し、迅速に対応できるようお客様の修理履歴や販売履歴等の情報管理に取り組んでいます。蓄積した情報を活用した自社修理対応や、修理履歴を分析してメーカー様にフィードバックすること、リコール発生時等にメーカー様と協力して迅速に対応を行うこと、安心して商品をご使用いただくために厳しい仕入条件を設定していることなど、すべては弊社の経営理念「買って安心、ずっと満足」に基づく活動です。このたびの受賞により、弊社の取り組みに対して改めて自信を持つとともに、さらなる向上を目指し、製品の安全や安心な社会づくりへの貢献を続けてまいります。

受賞ポイント

修理履歴情報の活用による早期対応の実施

自社サービス部門で対応した修理履歴情報を活用して、商品の不具合傾向を独自に分析し、自社の対応に反映。結果は月一回取引先にも報告し、取引先における事故予防や品質向上の取り組みに多大に貢献している。

厳格な商品仕入条件の設定

取り扱う製品が5年、10年以上の長期保証可能な品質を保持していることを求めるなど、厳格な仕入条件を設定している。海外で製造される製品についても、社員が現地での製品確認を実施している。

販売履歴情報の活用による迅速・正確なリコール対応支援

販売履歴データ(約2,600万件)を活用し、取引先からの要請に基づく顧客データの提供、DMや電話でのリコール通知、自社サービススタッフによる点検・修理など、事故の再発防止に寄与している。

担当者のことば

このたび「製品安全対策優良企業表彰制度」に応募させていただいたのは、弊社経営理念の「買って安心、ずっと満足」を具現化するために、地域に密着し地道にアフターサービスに力を入れてきたことを第三者の立場より客観的に評価していただける良い機会だと思ったからです。今回、弊社の取り組みに対して「経済産業大臣賞」受賞と多大な評価をいただき、喜びとともに身が引き締まる思いです。高く評価いただけたことは、商品部の厳選な仕入れ、営業スタッフによる販売時の接客、サービス部門のきめ細やかな対応、さらにシステムによる後方支援など、すべての部門がお客様の立場に立ち、経営理念の具現化に力を入れてきた結果だと思います。これにより、普段はなかなかスポットが当たりにくい現場にとっても、評価いただいたことでモチベーションが上がり、今後のさらなるサービス力向上へとつなげていける自信となったのではないかと思います。また、これで満足することなく、今後もさらに、お客様に安心してご購入いただき、満足していただけるよう取り組んでいき、お客様から「エディオンなら、なんでも安心して相談できるね!」と言っていたかのように、日々努力を続けてまいります。



優良賞

大企業 小売販売事業者部門

株式会社良品計画

<http://ryohin-keikaku.jp/>

無印
良品

■事業内容：「無印良品」を中心とした専門店事業の運営、商品企画、開発、製造、卸および販売 ■所在地：東京都豊島区（本社）
■設立：1989年 ■代表者：代表取締役社長（兼）執行役員／金井 政明
■従業員数：4,321名（パートタイム社員含む）



弊社は、作り手の論理ではなく、お客様視点で「もの」の本質的な価値を追求し、真の「良品」を提供することを理念とし、製品づくりを行っております。また、問題が発生したときには正直に事実を公表し、お客様第一の視点で誠実に対応する社内文化の構築に努めております。弊社事業の特徴として、衣服雑貨、生活雑貨、食品合計7,000～8,000アイテムもの製品の製造と販売を一つの組織で手がけていることが挙げられると思います。製造と販売の機能が同じ組織の中にあるため、お客様、店舗からの情報やご意見を直接得ることができ、スピーディに製品に反映させることができます。この強みを活かし、多種多様な製品に寄せられるお客様、店舗からのさまざまな情報を、素早く社内共有、伝達を図り、確実に製品への反映や社内対策につなげるために、2008年3月から「声ナビ」という顧客情報システムを導入し、お客様からの情報・販売店舗からの情報の一元管理を行っております。ここに集まる情報を活用し、リスクマップと組み合わせた早急的確な安全管理や商品の改良につなげるためのプロジェクト活動に特に力を入れてまいりました。この点を評価していただき、平成21年度製品安全対策優良企業表彰で優良賞をいただきましたことは、大変光栄に思っております。今後は、より一層お客様の声に耳を傾け、製品安全も含めた製品の改善につなげていくとともに、審査員の皆様からアドバイスをいただきました製品の設計・製造段階での製品安全の確保に向け、さらに努力してまいります。

受賞ポイント

迅速な顧客対応を実現する情報システムの運用

数多くの商品アイテムを取り扱っている中で、電話・メール・店頭からの顧客の声を一元的に収集・管理し、顧客とのやり取りの進捗状況、類似事案の対応内容などを社員が共有できる情報システムを構築・運用している。また、本システムにリスク案件が入力された際、早期解決に向け、情報を受け取った関連部署が社内連動し、即時対応する仕組みを備えている。

「お客様志向」の商品改善

顧客の声を聞く機会・ツールを積極的に設け、寄せられた意見をもとに、製品安全の面も含めて商品の仕様や取扱説明書・表示内容を見直す社内プロジェクトを継続的に実施している。

担当者のことば



弊社では2008年2月より品質管理体制を強化し、製品安全面も含めた品質全般に対しての新たな取り組みを行ってまいりました。その活動の成果を発表し、第三者の方から評価をいただく良い機会として今回応募をさせていただきました。日々の業務をやりくりしながら準備を進めることは大変で、ヒアリング、プレゼンテーションの限られた時間の中で思うように説明できなかった部分もありましたが、今までの活動を振り返り、自分たちの活動の進歩した点、足りない点を体系的に整理することができ、今後の活動の方向性を再確認する上でも非常に役立つ良い機会となりました。お客様からいただく膨大な情報を収集、検証、分析し、それらを実際に商品の改善へとつなげていく業務は、地道で決して華やかなものではありませんが、これらの業務に携わる者の日々の努力が、このような形で評価をしていただけたことはとても嬉しく思っております。また普段はあまり聞くことのできない他社での製品安全に対する取り組みの話や今後の品質管理活動へのヒントを得ることができ、実りある活動になりました。今回の受賞をさらなる製品安全への取り組みへのスタートとし、より一層お客様視点での製品づくりに努力していきたいと思っております。

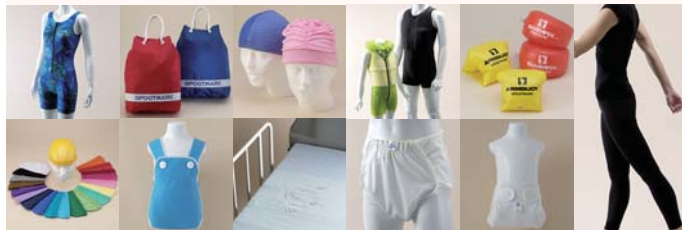
経済産業
大臣賞

中小企業 製造事業者・輸入事業者部門

フットマーク株式会社

<http://www.footmark.co.jp/>

FOOTMARK®



- 事業内容：介護用品／ヘルスケア用品・用具・出産用品、スイミング用品・用具／プール備品・遊具、心身教育ウェアの企画、製造、販売
- 所在地：東京都墨田区（本社） ■設立：1950年
- 代表者：代表取締役社長／磯部 成文 ■従業員数：70名

平成21年度製品安全対策優良企業表彰・中小企業製造事業者・輸入事業者部門において経済産業大臣賞を受賞できたことは、お客様に感謝するとともに大変光栄に感じています。弊社は創業以来63年にわたって、「お客様が第一」の経営理念のもと、介護用品・水泳用品・心身教育ウェアの3つの事業を柱として企画創造型のモノづくりを展開しています。「赤ちゃんからお年寄りまで みんなにやさしい快互品質」を目標に社員一人ひとりが、「1分の1の視点」に基づいたお客様一人ひとりの声をもとに新商品開発を大切にしてきました。品質向上に対する取り組みは、2005年に品質プロジェクトチームを設立、2007年に品質・安全室を新設して品質向上を図ってきました。開発・製造段階における基準・検査体制の構築、ホームページや公式ブログによるお客様に安全にご使用していただくための情報提供活動、すべてのクレーム情報をデータ化して毎月の課題会議において再発防止策の解決を日々実践してきました。また、弊社では品質＝人の質と考え、全社員が自ら目標を設定し自ら行動し、自分自身に挑戦する社風づくりに取り組んでいます。商売の基本サイクルを「創る」「作る」「売る」「届ける」「触れる」「聴く」と考え、全社員がお客様を意識して行動することを重要視しています。これらの取り組みが今回ご評価いただいた点かと思いますが、大きく変化する環境の中でお客様のために、さらに安心・安全を高める活動に全社員で取り組んでいきます。

受賞ポイント

フットマーク品質基準の策定

部門単位で異なっていた品質レベルを全社として統一し、さらなる安全品質向上を図るため、フットマーク独自の品質基準を策定している。

さまざまな媒体による製品安全情報の発信

製品を正しく安全に使用してもらうために、製品タグへのフリーダイアルの表示、自社ブログにおける動画の活用や月刊情報誌、製品カタログなど、さまざまな媒体を通じて、製品の情報を積極的に発信している。

「1／1の視点」に基づく商品開発、お客様対応

「1／1（いちぶんのいち）の視点」（＝一人ひとりの顧客に合わせた商品の開発・提供）という理念のもと、全従業員が一人ひとりの声を丁寧に、謙虚に聴き、苦情対応や製品改善、新製品の開発に取り組んでいる。

担当者のことば

弊社は「赤ちゃんからお年寄りまで みんなにやさしい快互品質」を目指し、安心、安全な商品を提供できるよう品質安全活動を展開してきました。応募のきっかけは、自社の品質安全への取り組みがどのようなレベルにあるのか、また実践している取り組みを客観的に評価していただける場を見つきたいと探していたところ、本表彰を知り、応募いたしました。一次審査では設問に対して視点の参考例が記載されていたので、自社の取り組みと照らし合わせながら回答内容を考えられたことで、現状の取り組みを見直すことができ、大変勉強になりました。ヒヤリング審査、プレゼンテーション審査ではものづくりに関わる開発販売部門、製造部門、そして、お客様の声や情報を収集・配信している広報部門とすべての部門の方に協力していただき準備を進めました。その結果、部門間の連携を通して品質安全への取り組みを再認識できたこと、審査員の方々から直接アドバイスをいただいたことは何よりも大きかったと思います。また、応募の準備では過去の取り組みの背景や経緯、そして現在の取り組みにどうつながっているのかを整理することに苦労しましたが、弊社の良い点や不十分な点を把握することもできました。今回の受賞に甘んじることなく、お客様のために今後も一層の品質安全を目指し努力してまいります。



中小企業 製造事業者・輸入事業者部門

株式会社アペックス

<http://www.apexb1.com/>

■事業内容：輸入・国内商品の企画開発、ソーシングマーケティング、
販売プロデュース業務 ■所在地：群馬県高崎市（本社）
■設立：1989年 ■代表者：代表取締役／ビューエル・ビンセント・キース
■従業員数：30名（契約社員を含む）



弊社製品は、デンマークをはじめ海外からの輸入製品が大半を占めております。その中で特に重要と考えるのは、海外のメーカーにいかにも日本の基準を理解してもらうということです。日本独特の消費者の目線に立った細かい基準や要望をクリアして、それを継続させていくことはとても時間のかかる大変な作業です。しかし、「輸入業者＝メーカーである」という強い信念のもと、海外の素晴らしい製品を日本の厳しい基準をクリアするところまでもっていき、日本のお客様に良い製品を安全にお届けすること、また、お客様に安心して使っていただくことをモットーにしています。商品選定、開発の段階から国際基準をクリアした素材選びや製造指示を行い、国外と国内双方の検品や製品検査の回数を重ねることにより、安全性の確保に努めております。また製品安全と効率化の観点から、社内基準の見直しや新たなチェック項目の制定により、海外メーカーとのより確かな連携や社内のスムーズな業務フローの構築を進めております。今回、このような名誉ある賞をいただき、中小企業である弊社が日々取り組んでおります安全性へのこだわりを高く評価していただきましたことを心より感謝しておりますとともに、より一層の取り組みが必要であると感じております。今後も暮らしをちょっと豊かにするアイデアのある海外製品をたくさん日本のお客様にお届けできるよう邁進してまいります。

受賞ポイント

消費者の安全を第一に考えた商品調達

デザイン性の高い、上質な商品を輸入する中で、安全な商品のみを提供する、「輸入事業者＝メーカーである」というトップの強い理念のもと、国内の安全基準への適合を条件とした商品調達を徹底している。

品質検査の徹底

第三者機関による国内規格・基準への適合検査に加えて、入荷した商品の全品検査を行っている。また、自社検査の過程で覚知した製品リスクについては、自社独自に作成する取扱説明書に記載し、注意喚起を行っている。

担当者のことば



今回の応募準備は、弊社の安全管理担当者と中堅社員を中心に行いました。応募のきっかけを作ってくれた上司からは、中小企業である弊社がここまでの社内水準にもってこるまでの過去の事例や製品安全の社内法規がいかにも制定されたかなどを教えてもらい、改めて自社を見直すチャンスにもなりました。プレゼンテーションは、輸入製品における安全性の確保のためには何が必要か、具体例を用いて分かりやすく説明するよう心がけました。また小さい会社だからこそできること、小さい会社にもできることをアピールしようと努めました。審査員の皆様には、私たちが普段当たり前と感じてしまっていて気がつかない部分を改めてご指摘いただいたとともに、新しい取り組みのアドバイスもいただきました。今回、このように高く評価していただいたことは、社員にとっても励みになりますし、さらに安全性を意識する良い機会となりました。今後も現状に満足することなく、求められる製品安全は日々変化し高まってきているということを認識し、社員一丸となって製品安全の向上に励んでいきたいと思っております。



優良賞

中小企業 製造事業者・輸入事業者部門

 有限会社坂本石灰工業所

<http://www8.ocn.ne.jp/~sakamoto/>

■事業内容：食品乾燥剤、工業用石灰、農業用石灰など石灰製品の製造、販売 ■所在地：熊本県玉名市(本社) ■設立：1952年
■代表者：代表取締役／坂本 達宣 ■従業員数：85名

石灰乾燥剤の大半は、食品会社様にて食品の鮮度保持を目的にご使用いただいております。製品安全の観点からは製品自体の不良品がないことが最も重要であると認識しております。しかし製品は良品であっても、その使用方法を誤ったときの事故が後を絶たず、公的な機関に報告されるだけで年間200件にのぼります。弊社が所属する日本石灰乾燥剤協会は37年ほど前に石灰による事故が多発したときに発足し、安全基準の遵守を目的に今日に至っております。しかし、石灰自体の改良においては、ニッチな産業分野ゆえに開発がなされず現在に至っております。事故には個々に対応していくという業界の考え方が大半を占めている中で、私どもは消費者の立場に立ち、子供や高齢者の乾燥剤による事故をなくしたいという思いと海苔や煎餅といった日本の食文化を守りたいという思いで、従来の石灰乾燥剤の常識を覆す新商品(安全な石灰乾燥剤)を創る義務があると考え、17年前より石灰自体の開発に着手してきました。その結果、平成18年に熊本大学様と共同で特許申請し、平成20年度に生産工場を建設。火傷しない安全、安心な石灰乾燥剤を供給できるようになりました。通常審査いただく製品不具合発生時の対応や安全な製品を供給する体制の他に、安全な製品の開発についても評価していただきました。このたびは大変栄誉ある賞をいただき、身にあまる光栄と感じております。これに驕らずこれからも一層、安全で安心できる製品づくりに徹し、お客様からの信頼と満足を得られるよう、努力していく所存でございます。

受賞ポイント

火傷・火災事故を防ぐ生石灰乾燥剤の開発

生石灰乾燥剤による火傷・火災事故が未だに発生している中で、従来の常識を覆す、水分に触れても高温発熱しない生石灰乾燥剤を開発し、製品化した。

担当者のことば

応募のきっかけは、上司から応募してみようと言われたことでした。弊社の製品が、どのように評価されるのか知りたいと思い、応募しました。弊社が考えていた今回の応募内容と応募用紙の質問やプレゼンテーションの内容に関して、該当しないこともあり迷いましたが、弊社の特徴である安全な製品づくりがどのような評価を受けるのかという1点に絞って説明するように心がけました。応募して良かったことは、本表彰の発表により弊社の製品安全活動について有識者の方々から客観的な意見を得られたり、新しい商品開発の相談を受けたことです。また社内においても弊社の製品安全に対する活動が評価されたことで、自社の製品に関してプライドをもって製造するという勢いがより一層高まりました。弊社が優良賞をいただいたことは「発熱による事故を防ぐことは絶対不可能」と諦め、また、技術革新もないままにマンネリ化していた石灰乾燥剤業界にとっても非常に意義のあるものだと考えております。今回の審査結果のコメントにありますように、消費者である子供や高齢者の安心のために業界を挙げて安全な製品の早期普及に努めてまいります。今回の受賞に甘んじることなく、今後もお客様に安全で安心できる商品を提供していけるよう、製品安全に取り組んでまいります。



優良賞

中小企業 製造事業者・輸入事業者部門

日本フィルム株式会社

<http://www.nipponfilm.co.jp/>

■事業内容：各種ポリエチレンフィルム（自治体指定ごみ袋、水切りポリ袋等）製造、販売 ■所在地：大分県大分市（本社） ■設立：1972年
■代表者：代表取締役社長／田北 一彦 ■従業員数：98名



弊社では「新しい価値の創造」を経営理念に掲げ、環境保全型商品の製造・販売を行っております。主力商品であるロール式安全グリップ付きごみ袋（自治体指定ごみ袋）は、無駄のない形でごみ袋の上下に回収用の安全グリップ（取っ手）を設け、ごみを出す人（消費者）の利便性だけでなく、ごみ回収者の安全にも配慮しております（労働災害防止型ごみ袋）。自治体指定のごみ袋は、ごみの処理費用が含まれた価格で販売されているため、金銭的価値が非常に高く、さまざまな点にリスクが発生いたします。そのため、ごみ袋1枚毎に異なる生産履歴番号（製造年月日、製造時間、機械番号、担当者、生産量を表示）を印字し、偽造防止対策としました。また、全製造工程を動画で24時間録画（生産履歴映像として5年間保管）することで、万一指定ごみ袋に不具合が発生した場合、この生産履歴映像から正確な原因究明とトラブルの対応も可能となりました。また、包装ごみ減量化のため、ごみ袋をロール状に巻き再生の紙ラベルで部分的に留めるだけの簡易包装や、視覚障がい者が分別用ごみ袋の識別ができるように袋本体に触れてわかる凹凸加工（点字模様）を施しています。この他、原料投入から完全製品化までを同一工場内で連続生産しており、その間に発生した規格外品やロス品は、すべて自社工場内で再原料化し、再利用している点などもご評価いただきました。このたび、このような賞をいただきましたことに深く感謝の意を表するとともに、今後もより安全・安心の生産管理システムを推進し、お客様から信用・信頼をいただけるよう努力してまいります。

受賞ポイント

生産管理システムの構築

製品（自治体指定ごみ袋）1枚毎に履歴番号を印字するとともに、原料投入から完成品検査・箱詰までのすべての生産工程を常時録画・保管することで、強固なトレーサビリティ体制とクレーム対応体制を構築している。

利用者の安全を考えた商品の開発

ゴミ回収者がゴミ袋の内容物による負傷を予防するための「安全グリップ」付きゴミ袋を開発した。また、視覚障がい者のために「点字模様」を入れたり、ゴミ袋底面の熱圧着部に亀裂が入らないような工夫を施すなど、製品の改良に取り組んでいる。

担当者のことば



このたびの応募につきましては、会社設立以来取り組んでまいりました「信用・信頼をいただけるものづくり」「安全・安心の生産管理」について、客観的に審査していただける貴重な機会であると大変応募いたしました。審査の準備にあたっては、弊社の製品がどのような経緯で今日の生産および管理体制に至ったのかを審査員の方々に分かりやすくお伝えすることに注力いたしました。応募に際し特に有益だった点は、全社的に製品安全の重要性を再認識できたことに加え、審査の段階で客観的なご意見をいただき、製品安全に対する新たな方向性を見出したことです。今回、幸運にも賞をいただきましたが、弊社の製品安全対策への取り組みをこのような形でご評価いただいたことは、全社員の励みとなり貴重な財産となりました。今後も生産工程の可視化と安全・安心の生産管理システムをさらに進化させ、社内の製品安全文化の構築に向け努力してまいります。また、この意義深い受賞を新たなスタート地点としてとらえ、受賞企業としての社会的責任の重さを自覚するとともに、今後もお客様に安全で安心できる製品を提供していけるよう、全社員が一丸となって取り組んでまいります。ありがとうございました。



中小企業 小売販売事業者部門

株式会社ヤマグチ (でんかのヤマグチ)

<http://www.d-yamaguchi.co.jp/>

■事業内容：家庭用電化製品、OA機器、住宅設備機器等の販売、設計、施工 ■所在地：東京都町田市 ■設立：1965年
■代表者：代表取締役社長／山口 勉 ■従業員数：44名

弊社は、全社員のうち半数の21名がお得意先廻りの営業マンです。お客様の平均年齢は64歳になります。長寿高齢社会においてお客様が購入された電化製品を正しく、安全で安心して、より快適にお使いいただけるよう定期的に訪問し、フォローすることが我々の地域密着型電気専門店の使命であり、重要な役割であると思います。弊社は過去40年間お客様の購入製品の履歴をデータ化し、万一の場合に備え活用してまいりました。お客様からの問い合わせ・クレームなどに対しては、即日対応「ヤマグチはトンデ行きます!」をしております。今後はさらに一歩進めて、かゆくなる前に対応できる仕組みを構築していきたいと考えております。さらに家電はもちろんのことですが、お客様の家を丸ごとフォローできる体制を作ってまいります。社内においては、毎週金曜日に色々な事例を発表し、全社員で共有化し、製品の未然事故防止に努めてきました。社員一人ひとりの安全に対する意識を高めるとともに、お客様の真の声をメーカーへ的確にお伝えし、ものづくりに役立てたら、より一層、便利で安心してお使いいただける製品が生み出されると願っております。社会の高齢化で地域電気専門店が見直されつつあります。お客様から、安いけれど売りっぱなしの量販店もあると聞きます。価格は少々高いけれど、購入後の「フォロー・お困りごと解消」を迅速で的確にできることはもちろんですが、さらにお客様の満足度を高める活動で、お客様の期待以上に応えられるお店を目指し、社員一丸となり全力で取り組んでまいります。

受賞ポイント

『御用聞きサービス』による 高齢者の安全確保

高齢者の誤使用による事故を予防するため、納品時には必ず使用方法を説明している。また、購入後も定期訪問（『御用聞きサービス』）の際に製品を点検したり、十分に理解するまで使用方法を説明している。

販売履歴を活用した 長期使用の製品の注意喚起

長期使用による経年劣化事故を未然に防止するため、過去40年の販売履歴に基づく顧客データベースを作成し、積極的に注意喚起を行っている。

リコール発生時の迅速な対応

自社で取り扱っている製品において、重大製品事故やリコールが発生した場合には、自社で定めた「事故・リコール発生時における対応フローチャート」に基づいて、データベースを活用して購入した顧客に即時に連絡するなど、迅速な対応が行われている。

担当者のことば

今回の応募のきっかけは、メールで参加しませんかとお勧めがございました。社内で検討したら、普段の日常業務で行っていることを素直にありのままに書いて応募したらいいのではないかと1分もかからず決定いたしました。弊社は小売業なので、仕入れからお客様への販売・販売後のフォローまでの過程での製品安全対策でした。小売業は応募を文章化することは普段ほとんどやっておりませんので、弊社の活動をどうやって一般の消費者の方に分かりやすく説明したら良いか迷いましたが、素直に書いてみたら、たくさんのことが出てきましたので書ききれなくなりポイントを絞るのが大変でした。ヒアリングは素直に答えたので緊張はしませんでした、プレゼンテーションはたくさんの審査員の前で発表したもので緊張の連続でした。その後の審査員の質問には分かりやすくお答えできたと思います。有名大企業が多い中で、弊社のような小規模小売業が賞をとれるなんて思いもしませんでした。受賞の知らせをお受けしたときは、社長をはじめ全社員で喜びを分かち合いました。お客様にも早速お知らせをいたしました。この賞に甘んじることなく今後もお客様が快適で安心してお使いいただけるよう満足度の高い活動を継続し、全社員一丸となり、より一層、製品安全に取り組んでまいります。



中小企業 小売販売事業者部門

株式会社タケシゲ (サウンドサカタ)

<http://www.soundsakata.co.jp/>

■事業内容：家庭用電化製品販売・修理・設置、PC関連セットアップ、
白物家電製品販売・取付工事 ■所在地：東京都練馬区
■設立：1988年 ■代表者：代表取締役社長／竹重 敏昌
■従業員数：6名



「メーカーさんとお客様にめしを食わせていただいていることを忘れるな!」油断した態度をとると、弊社代表の叱責が体のすみずみまで響き渡る。弊社における製品安全対策とは、製品に携わる人の“心”だと考えております。人は感情で動く。言い換えれば、製品安全対策とはモノ作りからはじまり、人間関係から生まれる信頼感だと思う。これができていれば、リコールや事故発生時もスムーズな対応ができる。当社の取り組みとして、メーカーの研究開発者や販売会社の社員を販売研修生として受け入れ、サービスマン、配送ドライバーとの会話により、お互いの仕事内容を理解しあう。これにより製品を取り扱う私たちの意識も非常に高く保てるし、気持ちの入った製品を正しく安全に使用して、満足してもらいたいと思う。だから、納品後の取り扱い説明に時間をかけます。操作はお客様の手で触れてもらい、同時に手順をノートに書く。機械モノに弱いと不安な方へはオリジナルの取説を持参します。“やっと思えるようになったよ”と自信と達成感にあふれた笑顔を見ると、製販の思いが伝わったと嬉しくなる。顧客に対しては“もの言える”雰囲気づくりを心がけています。店内は、お客様同士の情報交換の場として機能しています。お茶を飲みながら、製品情報や人生相談など気兼ねない会話がはずみます。今日、このような素晴らしい受賞をいただきましたのは、取引先メーカー様、地域のお客様、そして弊社に携わっていただいた方々、皆様全員の心のつながりかと思われまふ。弊社社長の言葉の意味を理解できました。

受賞ポイント

自社オリジナルの取扱説明書による誤使用防止

商品の納品・設置後に購入者ご本人に試用していただきながら、傍でスタッフが操作方法のポイントを説明している。また、操作方法や注意事項のポイントをまとめた簡易な取扱説明書を手書きで作成し、配布している。

地域住民の憩いの場としての店舗の活用

顧客が製品の不具合・疑問点などを気軽に相談できるお店の環境づくりに継続的に取り組んでいる。その結果、家電販売店という機能だけではなく、地域住民の憩いの場としての役割を果たしている。

担当者のことば



「やってみたら」と社長から渡された一通のFAX文書がきっかけでした。商工会議所からのものでした。私どもの規模では話にならないと断念しかけたが、「安全」という言葉が頭からはなれず、思い切って会社力を試してみようと思募を決めました。苦勞した点は、自社の営業活動で何をもち「製品安全」に類するのかを抽出・分別する点でした。また、プレゼン資料づくりは初めての作業で、パワーポイントを一から習得するのに想像以上に時間がかかりました。良かった点は、自社にとことん向きあい会社の社会的存在意義、今後の方針を再確認できたことです。準備を進める中で“安全”なくして私どもの仕事は成り立たないということを学びました。また、選考期間中は充実した時間を過ごすことができ、今回ダメでも次回も挑戦したいという気持ちになりました。今回、商務流通審議官賞を授かったことにより、弊社創業者の基本理念、社員のこれまでの取り組みが、少なくとも間違いはなかったという、大きな自信と結束力が生まれたことが最大の収穫だと思います。ひとえにお世話になります各取引先メーカー様、お客様をはじめ関係する方全員へ深く感謝いたします。また、大も小もなく平等な機会を与えていただきましてありがとうございました。



中小企業 小売販売事業者部門

有限会社永谷テレビサービス (ライフページ・ナガタニ)

<http://www.c-able.ne.jp/~ntvs5005/>



- 事業内容：家庭用電化製品販売・修理・設置
- 所在地：山口県宇部市 ■設立：1974年
- 代表者：代表取締役／望月 富彦 ■従業員数：7人

このたびの受賞を素直に喜んでます。家族5人を含め、たった7人の社員の地域店にとっては大変な出来事でした。これまで35年間地域の電気店として何が必要とされているのかを考えて経営してきました。小さな街で長く仕事をさせていただくには、地元のお客様に支持していただく以外には方法はありません。安全である製品も使い方次第ではとても危険な製品に変わります。お客様のお宅で誤った使用方法などを目にしますと、私たち地域店の役割はもっともっと大きくなると思います。残念ながら「利益重視」の販売方法が主流の時代ですが、お客様のお宅に上がらせてもらえて「人対人」の対話で製品を買っていただく商売が基本ではないかと思っています。今回の応募もお誘いをいただいたとき、小さなお店でも評価してもらえるような内容でしたので思い切って応募しました。私たち「街の電気屋」にとって、公的な機関から優良企業として評価をいただけるチャンスはそうあることではありません。審査項目の「製品を安全に使ってもらうための取り組み」について、手書きの情報紙「チョット得する情報」、一人住まいや高齢者だけで生活されている家庭向けの「熟年保証制度」などに高い評価をしていただき、今までの方針が間違いではなかったと思っています。特に審査委員の先生方のコメントの中に「街の電気屋さんらしい経営であり、私の家の近くにないのが残念です」と、涙が出るほどうれしいコメントをいただきました。商務流通審議官賞を機に、この制度の普及に微力ながら貢献してまいりたいと思っています。本当にありがとうございました。

受賞ポイント

情報紙を用いた製品安全情報の発信

セールスチラシの中に「暖房器具の正しい片付け方」、「石油ストーブの正しい利用方法」、「電子レンジの手入れ」などの情報を盛り込み、誤使用・不注意の防止などを促している。

高齢者向けサービスの提供

家電製品の困りごとを何度でもサポートする「熟年保証サービス」や石油暖房器具を使用しない期間に自社で保管し、故障箇所のチェック・修理および整備を行う「石油ファンヒーター・ストーブおあずかりサービス」を展開し、家電製品に関わる近隣地域住民の安全確保に寄与している。

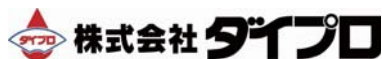
担当者のことば

製品安全対策優良企業表彰を知ったのは、経済産業省からの一通のDMでした。内容を確認しましたところ、主旨がよく分かり私たちの小さな電気店でも応募ができると判断いたしました。私のお店のモットーである「買っていただくから大切に!」と思いはまったく一緒だと感じたからです。公に認めてもらえる機会などそんなにありませんが、2009年の春に「省エネ型製品普及推進優良店表彰」において経済産業大臣賞をいただき、まだ興奮さめやらない状況で応募いたしました。まさか最終審査まで残るとは思ってもいませんでした。わずか30分のプレゼンテーションでしたが、私には一生忘れることのない時間を過ごさせていただきました。自分の店の考え方をこんなに熱心に聴いていただいたことも、また、質問されたこともありませんでした。地域のお客様、特に高齢の方にどうすれば製品を安全かつ楽しく使ってもらえるかは、私のお店の永遠のテーマでした。わずかな年会費で、ちょっとしたことなら何度伺っても無料の「熟年保証制度」や、たったB4一枚の手書きの情報紙「チョット得する情報」などを高く評価していただき、本当に感動しました。この感動をどう次の世代や仲間へ伝えていこうかと、楽しい妄想が始まりました。本当にありがとうございました。



優良賞

中小企業 小売販売事業者部門



<http://www.daipro.co.jp/>

■事業内容：ガス(プロパン・ブタン)、ガス器具類、日用品、住宅設備機器の卸売販売、建設工事業(リフォーム中心) ■所在地：大分県大分市
■設立：1955年 ■代表者：代表取締役社長／山田 耕司
■従業員数：72名



弊社は、LPガス販売事業者として「保安の確保」が第一との考えから、「お客様の安全・安心」を24時間、365日お守りする集中監視システム「ふれ愛システム」を70%以上設置し、供給設備等の期限管理と併せて、大分県で最初に認定液化石油ガス販売事業者の認定をグループ一斉に受けています。また環境への取り組みも大きな経営課題と考え、グループ全11社ISO14001の取得をしました。配送の合理化対策として、バルク供給も推進し、今では1,600基のバルク貯槽を設置しています。「ふれ愛システム」は「見守りサービス、見守りダイちゃん」として、離れて暮らすご家族の安否通知サービスが好評を得ています。さらに弊社試算では、電話回線による自動検針とバルク供給によりCO₂排出量は115,129kg、杉の木換算で8,225本分の年間削減となっています。その他、経年劣化による重大事故未然防止対策として「10年以上ご使用ガス器具の撲滅運動」を種々の施策で行っています。さらにガス器具情報などをデータベースで管理し、メーカーからリコールなどが発表された場合、即時に設置先のお客様を特定、対応できる体制を構築しています。しかしこのようなデジタル化による管理、省力化はお客様との接点が薄らいでいくことにもつながりかねない懸念があり、弊社としてはお客様の生の声をお聞きできるよう「お客様毎月訪問」を行い、フェースtoフェースでお客様とご商売をさせていただけることに感謝し、これからもアナログ営業を大いに活用して、製品安全に対する役割を果たしていきたいと考えています。

受賞ポイント

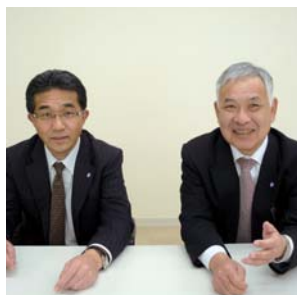
長期使用による製品事故の撲滅活動

ガス器具の長期使用による経年劣化事故を防止するために、保安台帳(顧客情報)を活用し、買い替えを推奨したり、リース契約を勧める活動を積極的に展開している。

社員教育による安全確保の徹底

各グループ会社を含め、全社で保安教育を実施している。保安教育の理解を深めるため、確認テストや技術コンテストを実施し、社員の知識・技術の向上を図っている。

担当者のことば



今回、弊社が製品安全対策優良企業表彰に応募したきっかけは、ある団体から応募要領をいただいていたことから始まりでした。最初に過去の受賞企業を見ますと、製造事業者や小売販売事業者でもかなり大手の企業ばかりが目につきましたので、弊社のような企業ではこの表彰の趣旨に合わないのではと勝手に思い込んでいました。しかし応募要領に中小企業の分類もあり、とりあえず表彰事務局に問い合わせようということになりました。事務局に問い合わせたところ、弊社のような地域に密着した企業の応募を、ぜひお願いしたいとの言葉をいただき、弊社としても現在取り組んでいる活動を第三者の目で見ただけの良い機会だと考え、応募することといたしました。また、弊社のようなLPG関連企業では、その方面での表彰制度は結構あるのですが、本表彰のように業種を超えた表彰はほとんどありませんので、それも応募してみようという一つのきっかけとなりました。審査過程の一次、二次審査では担当者の方から、また、最終プレゼンでは有識者や消費者代表の方から多くの意見をいただき、今後の企業運営に役立たせていただきたいと思います。今回の受賞で製品安全は、製造事業者と小売事業者が一体となって構築していくものだ、改めて感じさせていただきました。



優良賞

中小企業 小売販売事業者部門

株式会社パナ・トップ

<http://www.pana-top.com/>

- 事業内容：テレビ、冷蔵庫、エアコン等家庭用電化製品の販売、修理
- 所在地：新潟県新潟市 ■設立：1970年
- 代表者：代表取締役／山口 英喜
- 従業員数：8名（パートタイム社員含む）

創業の基本理念「地域のお客様第一」の心で、“安全・安心・快適・省エネ・環境・健康・福祉のお困りごとと解決”の実現に積極的に取り組み、最も信頼できるメーカーより安心、安全の商品を仕入れ、品質維持と安全確保に努めています。必要な技術資格については会社、社員ともに積極的に取得し、社内の安全文化構築の基礎を強化しています。事故情報については、メーカー、新聞、放送、webなどから収集し、重要事項については社内全員で共有し、当社HPなどにも掲載するなど広く周知を図っています。30年以上にわたり顧客のデータを蓄積し、毎日営業担当社員と婦人パート社員が相互に巡回訪問し、商品使用状況や顧客データの確認、修正等を実施し、商品の品質維持と安全の確保に努めています。訪問時の事故発生の予見や事故発生については、直ちに当社指針に基づき処理され、社内全員が共有し、メーカーにも伝達しています。また、直ちにデータベースより必要情報を抽出し、即座に一次対応を実施すると同時にメーカーにも迅速な情報提供を行い、商品事故発生の抑制と対策に努めています。高齢化世帯の増加に伴うさまざまな問い合わせや使用上の不具合には、無線サービスカーや携帯電話、携帯情報端末等の活用で即時対応可能な体制をとっています。常日頃、地域の小、中学校などの社会教育授業や東北電力㈱の電化普及協力店活動にも積極的に取り組み、地域の製品安全意識の啓蒙に協力しています。このたびの受賞を励みに、地域の皆様に商品を安全で安心・快適にご利用いただけるように取り組んでまいります。

受賞ポイント

顧客が申し出やすい仕組みづくり

商品の「バースデーカード」を販売後数年ごとに発送したり、得意先の営業担当を男性スタッフ・女性スタッフの二重体制にすることによって、商品に困りごと、不具合があれば顧客が気軽に申し出られるような環境づくりに努めている。

販売履歴の多重管理による迅速・高精度な対応の実現

商品販売情報をデジタル・アナログの両方で管理しており、メーカーのリコール等の緊急時に、迅速で精度の高い対応を可能としている。

担当者のことば

ある日、この制度があるということを知り、自社のような零細企業でも応募可能かと事務局に問い合わせ、この中小企業小売販売事業者部門があることを知り、強い関心を持ちました。詳細を見て、今まで自社で実践してきたことを記述することで、応募可能との単純な気持ちで応募の決断をしました。しかし、当社のような小規模会社では、毎日の仕事に追われ、応募準備を無理矢理社員に押し付ける訳にはゆきません。でも、私自身の「創業40周年の節目に“自分たちが積み上げてきた安全や安心にかけける思い、顧客サービスの仕組み、蓄積してきたデータベース”などをぜひ、審査委員会の客観的な評価をいただきたい」との強い思いで、社員の好奇心を尻目に自分ですべて準備し、応募いたしました。一次審査を通過し、大変嬉しかったのですが二次審査のヒヤリングの際には忙しかったこともあり、資料準備不足など数多くの反省点がありました。経済産業省でのプレゼンテーションでは、逆に説明資料の絞り込みと分かりやすい表現に苦勞し、発表時間不足で大変早口の発表となり、自分の思いが伝わらなかったのではと反省しております。有識者の皆様から大変有意義な評価をいただいた上に優良賞を受賞し、大変励みになりました。引き続き地域の製品安全活動に社員一丸となって、取り組んでまいります。



受賞記念イベント

2009年11月16日(月)に東京国際フォーラム・ホールB5にて「第4回製品安全総点検セミナー」が開催されました。その中で、「平成21年度第3回製品安全対策優良企業表彰」の表彰式が行われました。

表彰式では、瀬戸商務流通審議官より経済産業大臣賞受賞企業には表彰状と記念盾、商務流通審議官賞受賞企業には表彰状がそれぞれ授与されました。また、向殿審査委員長より優良賞受賞企業に表彰状が授与されました。



応募企業アンケート結果

本年度のWebエントリー・応募企業を対象にアンケートを行った結果、26社よりご回答いただきました。ここではアンケート結果の一部をご紹介しますので、今後応募を検討される際のご参考になさってください。

Q1. 今回応募した理由・動機は何でしょうか? [複数選択]

- A. ● 自社の製品安全対策を対外的にアピールしたい：9
● 自社の製品安全対策を客観的に評価したい：17
● 自社の製品安全対策を向上させたい：9
● 社内での製品安全に対する意識を向上させたい：13

Q2. 一次審査における資料作成および二次審査におけるヒアリング準備、プレゼンテーション資料作成等について、御感想をお聞かせください [自由記述]

- A. ● 製品安全に関して、自社の体制や運用の規定類や実績を収集することができた。
● ヒアリングの内容を社内でも発表し、意識向上へとつながった。
● 社内での安全教育教材としても、流用できるような資料を作成することができた。
● 一次審査の申請用紙に記載された設問より、消費者および行政が求める製品安全の重要課題の理解が深まった。
● 自社の取り組みの中から、アピールできる特徴のあるものを再点検するきっかけになった。

Q3. 受賞後の社内・社外からの反響、受賞したことによる効果等を御紹介ください [自由記述]

- A. ● 取引企業の方から製品安全に対しての取組み姿勢を高く評価された。
● 他社や取引先から製品安全の取組み内容について問い合わせを受けた。
● 受賞企業との交流会を開催した。
● マスコミから取材の要請があった。

※詳細は、製品安全対策優良企業表彰ホームページをご覧ください。

<http://www.ps-award.jp>

第1回製品安全対策優良企業表彰は6社が選ばれています。

大企業製造事業者・輸入事業者部門

金 賞

日立アプライアンス株式会社

■事業内容：総合空調および家電製品の開発・製造・販売
■所在地：東京都 ■設立：2006年
■従業員数：4,600名

銀 賞

株式会社アシックス

■事業内容：スポーツ用品等の製造・販売
■所在地：兵庫県 ■設立：1949年
■従業員数：1,255名

銅 賞

セイコーエプソン株式会社

■事業内容：情報関連機器、電子デバイス等の開発・製造・販売・サービス ■所在地：長野県 ■設立：1942年
■従業員数：13,192名

大企業小売販売事業者部門

金 賞

株式会社ビックカメラ

■事業内容：カメラ、パソコン、家電製品、スポーツ用品等の販売 ■所在地：東京都 ■設立：1980年
■従業員数：4,462名

銀 賞

イオン株式会社

■事業内容：総合小売業
■所在地：千葉県 ■設立：1926年
■従業員数：76,318名

中小企業製造事業者・輸入事業者部門

金 賞

大塚製靴株式会社

■事業内容：靴の製造販売
■所在地：東京都 ■設立：1872年
■従業員数：290名

※上記企業概要は2007年11月時点の情報です。

第2回製品安全対策優良企業表彰は8社が選ばれています。

大企業製造事業者・輸入事業者部門

金 賞

株式会社バンダイ

■事業内容：玩具、模型、食玩、生活雑貨、アパレルなどの企画、製造、販売 ■所在地：東京都 ■設立：1950年
■従業員数：1,114名

銀 賞

富士ゼロックス株式会社

■事業内容：オフィス機器（複写機・複合機、プリンター等）およびサービス・ソリューション商品の開発、生産、販売
■所在地：東京都 ■設立：1962年
■従業員数：42,033名

銅 賞

三菱電機株式会社

■事業内容：エレクトロニクス・エネルギー・宇宙・通信・家電・半導体など、電気機器の開発、製造、販売
■所在地：東京都 ■設立：1921年
■従業員数：105,651名

特別賞

IDEC株式会社

■事業内容：制御機器製品、制御装置およびFAシステム製品、制御用周辺機器製品、防爆・防災関連機器製品、その他の電気機械器具の製造、販売 ■所在地：大阪府
■設立：1947年 ■従業員数：1,926名

大企業小売販売事業者部門

金 賞

上新電機株式会社

■事業内容：家電製品、情報通信機器、エンターテインメント商品および住宅設備機器の販売、配送、据付・修理および保守業務 ■所在地：大阪府 ■設立：1948年
■従業員数：3,112名

銀 賞

株式会社ニトリ

■事業内容：家具・インテリア・ホームファニッシング商品の企画販売、新築住宅のコーディネート、海外直輸入品・海外開発商品の販売、広告・宣伝事業 ■所在地：北海道
■設立：1972年 ■従業員数：9,212名

中小企業製造事業者・輸入事業者部門

銀 賞

株式会社ハート

■事業内容：オーガニック繊維製品（布団、タオル、肌着）などの企画、販売 ■所在地：高知県 ■設立：1988年
■従業員数：20名

銅 賞

日本宅配システム株式会社

■事業内容：宅配ボックスの製造、販売、管理
■所在地：愛知県 ■設立：1993年
■従業員数：150名

※上記企業概要は2008年10月時点の情報です。

