# 平成22年度 第4回 製品安全対策優良企業表彰



# 受賞企業紹介



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。

■製品安全対策優良企業表彰事務局 Tel:03-5288-6583

# ご挨拶

「安全機能付きのライターは150円でも買いたい」――民間調査会社によるアンケート結果で、2歳から4歳の子供と同居する人の7割以上がそのように回答したそうです。消費者は安全の価値を認めれば対価を支払うということであり、企業は製品の安全の価値を高めるための投資や、安全の価値が対外的に認められるようなコミュニケーションの実践によって、市場シェアを獲得できるともいえます。

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、表彰する本事業は本年度第4回を迎え、計27社の応募がありました。また、本年度は、製品安全の分野で優れた活動が認められる団体を表彰する賞を創設し、最終的に10社1団体を表彰対象として経済産業省に報告しました。

審査の過程で、企業には、プレゼンテーションや現地訪問調査への対応などをお願いしており、現場にはそれなりの作業負担が強いられるのですが、今後応募しようかと迷っている企業の人は、これも一種の投資だと捉えてみてはいかがでしょうか。実際、審査を通じて得られた委員からの意見・コメントを参考に、自社の取り組みを見直し、改善に繋げている企業が毎年何社も見られますが、そのような企業は、「自社の安全対策をより良くして企業価値を高めるための投資の一つだ」という姿勢で本表彰にチャレンジしていると思います。

企業が安全に資金や資産を積極的に投入し、消費者が安全を高く評価して対価を支払うという 「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)

# 本表彰のポイント(応募企業からのコメントなど)

- ・「社内での製品安全に対する意識の向上を図る」や、「自社の製品安全対策の客観的 な評価を知る」という目的で応募しました。
- ・自社で「できていて当たり前」と思っている製品安全対策が好取組事例である可能性もあります。本表彰で、自社の製品安全に対する取組の何が特に評価されているかを具体的に把握することができました。
- ・審査を通じて、客観的な評価・アドバイスが得られました。また、応募の過程での作業は、 自社の取組を体系的に振り返り・整理する良い機会となりました。
- ・説明会や表彰式で他社の取組事例を知ることができ、自社の取組の見直しやレベル アップにもつながりました。
- ・受賞したことで、今までの取組を更に向上させられるように社内一丸となって取り組もう とするきっかけとなりました。





# 大企業 製造事業者·輸入事業者部門

# YKK AP株式会社

http://www.ykkap.co.jp



■事業内容: 住宅建材、ビル建材、その他アルミ形材等の設計、製造、

施工および販売 ■所在地:東京都千代田区(本社)
■設立:1957年 ■代表者:代表取締役社長/吉田 忠裕
■従業員数:12,700名(2010年4月末現在 国内連結)

### 受賞企業コメント

YKKグループの企業風土の根底には、『善の巡環』 一 他人の利益を図らずして自らの繁栄はない 一 という精神と、価値創造のための絶え間ない努力を促す『更なるCORPORATE VALUEを求めて』という経営理念があり、これらが私たちの価値観の基盤となっています。これらを受けて、私たちは社員全員が大切にし、実践する価値観(コアバリュー)の一つとして「品質にこだわり続ける」を揚げ、お客さまにとって価値ある「品質」を実現するモノづくりに取り組んでいます。YKK APでは、その具体的な取り組みとして、ユーザーの生活行動を踏まえた製品開発を行うため、専用の検証施設において、お子様からお年寄りまで、実際に製品を使う幅広い生活者の「誤操作」、「誤使用」を検証し、誤操作や誤使用時の安全性を含め多様な生活状況を

確認しながら、これらに対応することを製品開発に反映しています。また、製品の実環境試験によるリスク検証を開発段階に取り込み、公的な性能基準が定められていない項目等について、専用の検証装置を用いて、様々な実環境(暴風雨、寒暑、輸送の衝撃、取付け等)の再現を行い、製品の耐久性や破壊モードでの安全性を検証しています。更に、組立、施工、仕上げ調整に関する研修を実際の建築現場を想定した研修施設で行い、施工業者の意識啓発と技術向上による事故防止を図っています。

私たちは、今回の栄えある受賞を製品安全に対する取り組みの本当の意味での始まりと認識し、更なる向上をめざして製品安全活動に取り組んでまいります。

# 受賞ポイント

# 1 ユーザーの生活行動を踏まえた 製品開発の実施

専用の検証施設において、子供から高齢者まで幅広いユーザーの日常的な使い方をモニタリングし、誤使用や誤操作を含め、多様な生活状況に対応した製品の開発に反映している。

# 2 製品の実環境試験による リスク検証

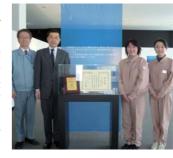
専用の検証装置を用い、製品に対する 実環境(暴風雨、寒暑、輸送の衝撃、取 付け等)を再現。製品の耐久性を予測し た製品開発やリスク検証を行っている。

# 3 施工業者の意識啓発による 事故防止

施工業者向けに、実際の建築現場を想定した環境での研修が可能な施設を全国(11カ所)に設置し、正しい組立・搬入・施工・調整等を研修している。

### 担当者のことば

近年、当社が過去に製造販売したいくつかの製品で品質問題が起こりました。これらの問題を教訓として、2008年に製品安全に対する会社の仕組み、ルール等を見直し、運用を進めてきましたが、3年目の今年、当社の取り組みが世の中でどの程度のレベルにあるのか、何が課題なのかを確認したい、またこの取り組みに従事し、日々努力している人達と自信を持って進みたい、という思いから今回応募しました。建材業界は、電気、ガス等のエネルギーを扱う家電業界等と安全対策のハードルや土俵が異なるのではないかなどと思っていましたが、審査の準備を進める中で、建材は誰もがいつでも触れるものであり、消費者から期待されている安全レベルが高い製品であるということを再認識しました。品質や製品安全に関わる業務は、「何事もないのが当たり前」と思われている仕事であり、脚光を浴びにくい面もありますが、今回の受賞は、品質や製品安全に取り組んでいる社員、特に受賞ポイントに挙げられた業務に日々真剣に取り組んでいる社員にとって、日頃の努力が報われたことは勿論、今後更に高い意識で業務を進めるためのこの上ないきっかけにもなったと考えています。今回の受賞を新たなスタートとして、一層の努力を続けてまいります。





# 大企業 製造事業者·輸入事業者部門

# 株式会社 INAX

http://www.inax.co.ip/



■事業内容:タイル・建材、住宅設備機器、事業開発 ■所在地:愛知県常滑市(本社) ■設立:1924年 ■代表者:代表取締役社長執行役員/川本 隆一

■従業員数: 18,851 名(2010年3月31日現在 国内外連結)





### 受賞企業コメント

INAXは主に住宅設備機器を製造、販売を行っていますが、消費者とメーカーとの製品安全に関する認識が大きく異なっています。例えば、住宅同様に住宅設備機器は、何十年も製品寿命があり、故障しにくいなど。そこで当社は、住宅設備機器をお客さまが安全に長くお使いいただくために、「トレーサビリティ管理の徹底」「長期使用に対するコミュニケーションの強化」の重点活動を10年前からスタートしました。 具体的取組みは、温水洗浄便座に約10年使用した際、お客さまに点検をお知らせする「点検時期お知らせ表示機能」を2001年から搭載(業界初)し、経年劣化による事故防止活動を推進しています。

また「日頃のお手入れが快適な使用につながる」と同時に「安全上の

予防保全が出来る」という観点で積極的な維持・メンテナンス情報を提供するべく「きれピカ運動」を行っています。例えば、通常の取扱説明書からお手入れ情報を独立させ、イラストや写真を盛り込み、お客さまにわかりやすく情報を伝えるガイドブック(「日本マニュアルコンテスト2009」にて部門最優秀賞)を作成し、全国のショールームやご使用製品のメンテナンスなどのご自宅訪問時など、お客さまと直接コンタクト出来るタイミングで無料提供しております。

これらの取り組みが特に評価され、このたび「商務流通審議官賞」を 受賞ができました。これから先も、お客さまに信頼いただき、安全に安 心して末長く我々の製品をお使いいただけるよう、全社一丸となり製 品安全活動に邁進してまいります。

# 受賞ポイント

# 1 点検時期お知らせ表示機能を活用した 長期使用事故防止対策

使用開始から約10年目に点検時期を知らせる「点検時期お知らせ表示機能」を2001年発売の温水洗浄便座から搭載し、使用者からの連絡を受けて順次点検を実施している。また、修理や点検で得られた経年的な不具合等の情報を元に設計基準の見直し・強化を行っている。

# 2 顧客に対する 「長く安全に使う」ことの訴求

取扱説明書とは別にメンテナンス情報誌を発行。「水回り商品は 日頃のお手入れが快適な使用に繋がると同時に安全上の予防 保全が出来る」という観点で、積極的に維持メンテナンス情報を 提供している。

### 担当者のことば



今回、消費者対応部門であるお客さま本部が中心に準備を進めました。初めての応募で賞を頂き、私自身驚きと喜びを感じており、また社員一同喜んでおります。この賞に恥じないように改めて身を引き締めていきたいと考えています。この賞に応募するにあたり、改めて私たちが行っている製品安全活動について整理し、もう一度しっかりと考えるとてもいい機会にもなりました。当社が特に取り組んでいる消費者とのリスクコミュニケーションを大変評価して頂いたことが住宅設備機器業界において初受賞となったと思います。しかし製品安全活動のリスクアセスメントやクライシスコミュニケーション等、まだまだやらなければならないことがたくさんあると考えています。今回の受賞が本当の製品安全活動の出発点と捉え、改善を行っていきたいと思います。今後INAXは、企業理念のひとつである「INAXはお客さまの真の満足を考え行動します」に基づき、お客さまにとって本当に満足いただける事は何かを常に考え、ひとつずつ改善を積み重ね、また、業界、社会への啓発活動も積極的に行い、数年後この賞に応募させていただき、受賞できるよう邁進していきたいと思います。審査委員の皆さまご指導ありがとうございました。





大企業 小売販売事業者部門

# 上新電機株式会社

http://www.joshin.co.jp/

# **Joshin**

■事業内容: 家電製品、情報通信機器、エンターテイメント商品、住宅 設備機器等の販売と附帯事業 ■所在地:大阪府大阪市(本社)

■設立:1950年 ■代表者:代表取締役社長 / 土井 栄次

■従業員数:3,032名(2010年3月末現在 連結)

### 受賞企業コメント

『まごころサービスのジョーシン』。これは弊社が1972年から掲げているキャッチフレーズです。弊社は1948年に創業して以来、一貫して「まごころサービス」を根幹としたCSR経営を実践しています。その一例として、弊社は家電製品の修理等アフターサービスを担当する「サービス部門」を1956年に、業界に先駆けて設立しました。このサービス部門は、現在、ジョーシンサービス株式会社という連結子会社に成長し、確かな修理技術を持つ社員を多数育成しています。これは、弊社で商品をご購入いただくお客様には、故障の場合の修理も含めたアフターサービスまで弊社が責任をもって対応するべき、というまごころサービスの理念に基づくものです。この他にも弊社では、『消耗品や部品を含む購入者履歴データベースの整備』「不具合関連情報のデータ

ベース化とお客様への情報提供体制整備』『大手小売業界に先駆けたプライバシーマーク認定取得(上新電機株式会社)』『商品仕入における安全性確認』など、まごころサービスの理念に基づいて「お客様の安心・安全」を確かなものとするための各種取組みを、グループ全社で取り組むマネジメントシステムとして日々改善を重ねながら積極的に推進しております。これらの取組みが評価され、本制度で初めての「経済産業大臣賞」連続受賞(2008年度、2010年度)を弊社がいただいたことは、非常に光栄なことです。この受賞に甘んじることなく更なる向上を目指し、製品安全文化の醸成と安心・安全な社会づくりに貢献してまいります。

# 受賞ポイント

# 購入者履歴 DBと不具合関連情報 DBを活用した顧客への情報提供

部品や消耗品の細部にわたり購入者履歴をDB化。不具合関連情報DBと連動させ、販売員の携帯情報端末 (PDA) 等を利用して、非取扱製品も含めた製品の不具合関連情報を顧客に提供している。

# 2 取引先の市場対応の 支援による対応率の向上

リコール製品の回収率向上のため、告知 方法等を取引先に対して積極的に提案。 取引先の市場対応の実効性向上に貢献 している。

# る 商品仕入における 安全性の確認

製品安全に関する企業姿勢を確認するため、「製品の安全性に関する覚書」を取引先と締結。 商談時には仕入担当者が「製品安全基準評価シート」を用いて、取引先の企業姿勢や製品の安全性を確認している。

# 担当者のことば

弊社は2008年度に「金賞(経済産業大臣賞)」を受賞しており、今回が二度目の経済産業大臣賞受賞になります。応募事務局の方から「本制度で初の連続受賞です」とお聞きし、喜びとともに身が引き締まる思いで胸がいっぱいになりました。 創業以来「まごころサービス」の実践に向けて取り組んできた弊社の企業姿勢と、お客様の安心・安全のため各部門が当たり前の事として日々取り組んできた諸活動が、このように高く評価された事は、弊社全従業員の大きな励みになったことと存じます。 製品安全の取組みは、商品の仕入を担当する部門、お客様に販売する部門、顧客データを管理する部門、修理・工事等アフターサービスを担当する部門、それぞれが互いに情報を共有し連携しなければ、迅速かつ適切な対応ができません。2008年度、2010年度と連続して応募することにより、各部門の実践する活動の意義を各担当者が再認識できただけでなく、お客様の安心・安全のため各部門が常に問題意識をもって業務改善や相互協力に積極的に取り組むなど、グループ全社のマネジメントシステムとしての体制を整えることもできました。今回の受賞を糧として、製品安全対策優良企業としてより一層の社会貢献ができるよう、これからも日々努力を続けてまいります。



# 商務流通 審議官賞

大企業 小売販売事業者部門

株式会社ニッセン

http://info.nissen.co.ip/

# nissen

■事業内容:婦人服を中心とした衣料品、インテリア雑貨、和装品などのインターネット・カタログ通信販売 ■所在地:京都府京都市(本社)

■設立: 2007年 ■代表者: 代表取締役社長/佐村 信哉

■従業員数:831名(2010年6月20日現在 連結)



# 受賞企業コメント

弊社は、1970年に呉服のカタログ販売を開始し、現在は婦人服を中心とした衣料品、インテリア雑貨等の通信販売を行っています。 2009年度の売上は約1,310億円、登録いただいているお客様は約2,600万世帯を超え、特にネット会員様は800万人以上となりました。 販売商品アイテム数は4,500点以上と非常に幅広く、お客様にお求めいただきやすい価格設定を心がけ、多くのお客様の支持をいただいております。

弊社では、お客様の生活を少しでも豊かに出来るよう、商品の細部まで気を配り、高品質な商品・サービスを提供するという理念の下、お客様に直接かかわる部門や、商品企画部門はもとより、それらを支える間接部門も、お客様の支持をいただくには何をすべきか常に

考え、実行しております。製品安全につきましても、社会的責任を果たすべく、全社一丸となり取り組んでまいりました。

製品安全の取り組みは終わりのないものです。2011 年度方針では、一層大きな飛躍を達成する年と位置付け、既に活動を始めています。商品品質の更なる強化はもちろん、お客様へのサービス、対応についてもさらなる向上を図り、製品安全のあるべき仕組みの追求を行ってまいります。今後は社内だけでなく、通信販売業界の信頼構築の一翼を担う覚悟を持ち、微力ながら製品安全性の向上に役立てるよう努めてまいります。この度受賞させていただきました「商務流通審議官賞」の名に恥じないよう、これからも進化したニッセンを実感いただけるよう取り組んでまいります。

# 受賞ポイント

# 1 自社品質基準の設定と、 適時見直し・厳格化

自社独自の「ニッセン品質基準」を策定している。自社の事故・トラブルや他社の類似製品の事故発生を踏まえて品質基準を適時見直し、改善を行っている。

# 2 取引開始前・開始後の 取引先工場の綿密な調査・モニタリング

取引開始前には、担当者が海外の現地工場を訪問して取引先工場の調査を実施した上で、「ニッセン品質基準」を取引先に説明している。取引開始後も、半年毎に品質の実績を指標化して、工場単位でモニタリングを実施している。

# 担当者のことば



応募の直接のきっかけとなったのは、平成22年度製品安全対策優良企業表彰の説明会に出席した品質管理部門のメンバーからの提案でした。弊社では、品質管理部門と相談室部門とで、いかに販売商品の品質を維持向上し、製品安全を確保すべきかというミッションに頭を悩ませておりました。お客様が実感されるさまざまな品質についての目標数値を定め、その活動をトレースする主管部門として、現状を打破する何からの起爆剤にしたいという思いと、専門的な立場から客観的な視点で評価を頂けるところが一番大きな応募動機となりました。応募にあたり、今までの活動を振り返り、資料として取り纏める過程で、取組み活動の片寄りや不十分な点等が明らかになり、課題も見えてきました。更に、現地審査では突っ込んだ細かい内容について評価やアドバイスを頂き、より鮮明にあるべき姿をイメージできるようになりました。結果として「商務流通審議官賞」ということで、実力以上の評価を頂くこととなりました。製造小売企業として多品種小ロットの商品を販売するにあたり、まだまだ課題は山積しています。これを区切りに、新たなスタートとして、これからも全社一丸となり、お客様に安心・安全を約束すべく、製品安全への取り組みを追求してまいります。





# 大企業 小売販売事業者部門 株式会社ベネッセコーポレーション

http://www.benesse.co.jp/



■事業内容:教育、出版、通信販売事業等

■所在地:岡山県岡山市(本社) ■設立:1955年

■代表者:代表取締役社長/福島保

■従業員数:3,248名(2010年4月1日現在 単体)

## 受賞企業コメント

ベネッセコーポレーションは、赤ちゃんからお年寄りまで幅広く商品・サービスを提供しており、その安全性については十分な責任を果たすべきであり、法令や業界基準への対応で満足すべきではないと考えています。

このような背景のもと、2007年度に「商品安全審査センター」を設置し、全社横断での商品安全についての確認・保証活動を行っています。活動にあたっては、法令を上回る自社基準を設け、すべての商品の安全審査を行っています。更に、リスクの継続的な予防のため、「ベネッセ商品安全マネジメントシステム」を構築し、PDCAサイクルに沿って活動することで安全推進を行っています。

弊社の通信教育講座を受講するお子様(乳幼児~高校生)は

約400万人。毎月400万人にお届けする教材は安全で楽しく遊べて 学べるものでなくてはなりません。また、通信販売では年間約16000 商品を提供していますが、子どもの育つ環境と発達特性を考え、大人 向けの商品もお子様が手に触れても安全な基準を設けています。 このような商品における安心・安全への取組みをお客様にもご理解い ただくために、弊社Webサイトに「商品安全ポリシー」を開示しています。 具体的な取組みも紹介することで、安心して商品をお使いいただける と考えるからです。

これらの取組みが評価され、「商務流通審議官賞」をいただき、社員 一同大変光栄に思っております。この受賞に甘んじることなく、今後 もベネッセらしい商品安全に積極的に取り組んでまいります。

# 受賞ポイント

# 1 取引先に対する 自社基準の遵守の徹底

自社の「商品安全」の考え方や基準についての理解・遵守等を取引きの前提条件とする「取引先登録制度」を運用している。自社の「商品安全活動」の取組みを説明するとともに契約を締結。取引先の表彰制度などを実施し、活動への協力を促している。

# 2 製品販売までの各プロセスにおける 安全性の審査・点検・確認の徹底

自社内に「商品安全マネジメントシステム」を構築し、全製品について安全審査を実施するとともに、自社オリジナル製品については、企画から製品出荷までにおいて、取引先と協力してリスクアセスメントを実施している。

# 担当者のことば

ベネッセコーポレーションが全社的に商品安全に取り組み始め3年が経ち、我々の活動は妥当なものなのか、到らない点はどこなのか、客観的な評価を得たく、本表彰制度に応募しました。商品安全に関する全社横断部署である「商品安全審査センター」が窓口となりました。過去の受賞企業に、弊社と類似する事業形態の企業様がなく、どの分類で応募したらよいのかの問い合わせから準備は始まりました。一次審査での書類や二次審査でのプレゼンテーション資料をまとめる過程で、何度も社内で協議を重ねました。限られた設問や枚数で、いかに安全への取組みをアピールするのか、ベネッセらしさをどう出すのか、悩みに悩みました。考えた挙句、二次審査では商品を参考資料として配布し、審査員の皆様に手に取って頂きながらプレゼンテーションを行いました。これまでもベネッセの商品は安全で安心して使っていただけることをお客様に伝えてきましたが、製品安全対策優良企業マークを添えることで納得度は高まりますし、マークを表示するたびに社員は製品安全への取組みを思い出すでしょう。少しずつ受賞の効果が社内外に浸透していくようで、大変嬉しく思っています。





# 中小企業 製造事業者·輸入事業者部門 株式会社相田合同工場

http://www.kuwava.com/



■事業内容: 農具、鍬類、鍛造諸刃物の製造および販売

■所在地:新潟県三条市 ■設立:1930年 ■代表者:代表取締役社長/相田 聡 ■従業員数:17名(2010年10月現在)



# 受賞企業コメント

弊社は伝統的な地場産業の担い手として、昭和5年の創業以来一貫して農具を専門に製造してまいりました。製品は道具であるため使用者の心地良い使用感を充足させ、また親子で長く愛用されることを念じ製品安全、品質の向上に努めております。特に近年は使用者が家庭菜園ユーザーに広がったことによる誤使用・誤購買防止の観点から、「良いものづくり」だけでなく、「正しく使っていただく」ための表示の見直しに取り組んでまいりました。製品ラベルの内容見当や視認性の確保、取扱説明書の作成・添付などは業界に先駆けた取組みであり、現在も進行中であります。同時に、伝統的な地場産業の商慣習の中で製品安全対策は事業者共通の課題と位置づけ、地元自治体の協働による製品安全セミナー・シンポジウムを開催する

に至りました。一方で商品流通やインターネットなどによる情報伝達 経路の変化で、ユーザー様の声はより近いものとなりました。さまざま に寄せられるお問合せを地元に居ながら解決することは難しく、試行 錯誤の結果、全国各地で「鍬(くわ)修理相談会」を開催することとな りました。現在では他社品を含めた修理対応を実施しながら、鍬や農 具に関する使用実態等の情報を収集しています。 道具の作り手とし て製品安全の取組みは「正しく楽しく使う道具文化」の醸成でもあり、 作り手が持ちえる情報は使い手が安全に使うための情報だという気 付きは大きな産物でした。このたびの受賞を機に、更なる安全品質 の向上を目指し、多くの皆様にご愛用いただける「鍬」作りに努めてま いります。

# 受賞ポイント

# 表示類の改善・添付による 誤購買、誤使用の防止

取扱説明書や製品ラベル等の表示類を 改善し、製品に添付(業界先駆けての取 組み)。用途機能や誤使用防止を訴求 する内容を表示している。

# 2 地場産業の 製品安全文化の醸成

地元自治体との協働により、製品安全が 産地にもたらす影響等をテーマにした製 品安全セミナーを企画・開催し、地場産 業の製品安全文化の構築・醸成を図っ ている。

# 3 修理イベントを通じた 顧客の声の収集

全国各地の農機具販売店、ホームセンター等で修理イベントを開催し、他社製品も含めて修理対応を実施。 農機具に対する顧客の声や使用実態に関する情報を積極的に収集している。

### 担当者のことば



弊社が製品安全に取り組むきっかけは「危険と思われる刃物を、正しく安全に使っていただくにはどうしたら良いか?」ということでした。商品ラベルの見直しや、PLアドバイザーによる社内の勉強会、取引先の方を対象にした製品安全の講演会などを行ってきましたが、今回、日ごろの取り組みを第三者の方から客観的に評価して頂ける良い機会と思い、「製品安全対策優良企業表彰」に応募させて頂きました。しかし、過去の受賞企業は大手の企業が多く、私どものような小さな会社では難しいのかなとも思いましたが、逆に少人数だからこそ、創業80年を迎える今年度に受賞できればとの思いで、一致団結して準備することができました。二次審査、ヒアリング調査と審査が進むにつれ、社員のモチベーションも上がり、製品安全に対する意識も確実に変化していきました。また、審査員の皆様から頂戴しましたコメント等は、弊社の今後の取組みにプラスになるものでしたし、表彰式では他社の取組みなども聞くことができ、準備期間も含めて大変有意義な時間を過すことができました。このたびの受賞を謙虚に受け止め、ここからがスタートという思いで全社員一丸となり、更なる製品安全の向上に努めていきます。





# 中小企業 製造事業者・輸入事業者部門

# エビス株式会社

http://www.ebisu-grp.co.jp



■事業内容: 歯ブラシ日用品、プラスチック家庭用品の製造および販売

■所在地: 奈良県大和郡山市 ■設立: 1963年

■代表者:代表取締役社長/乾 正孝

■従業員数:191名(2010年5月31日現在 単体)

# 受賞企業コメント

エビスは、経営理念において「お客様志向・品質重視・人間性尊重・共存共栄・社会的責任の遂行」を掲げ、製品の安全と品質の向上に努めています。エビスのハブラシは、企画・開発、設計、製造、販売、出荷に至る全ての工程を社内で一貫して行う体制でご提供しています。これにより、各工程での安全に対する取組みや思想をレスポンス良く商品に反映でき、常に品質向上を図ることができます。該当する法令やコンプライアンスを遵守するだけではなく、JISや業界基準では不足と思われる商品の安全性項目に対して、独自の社内規格基準を設けることで安全性の強化に取り組んでいます。年間数千万本を出荷するハブラシは、社内の検査有資格者が全数検品をして不適合品流出を防ぐと共に、商品全数にロットナンバーを付与しています。

このロットナンバーは600本という非常に少ない量で管理され、製造工程を詳細に特定できるトレーサビリティ体制を構築しています。このような安全体制に加え、お客様の価値観、ライフスタイルやニーズの多様化など目まぐるしく変わる市場環境の変化を的確に捉えた商品をご提供することでお客様の感動と信頼を獲得する企業を目指しています。今後は国内業界他社様や団体と連携を取りながら、共通課題に取り組むことにより「製品安全文化の構築」「業界商品の安全価値の向上」に貢献できればと考えています。この受賞に甘んじることなく、今後より一層お客様に安全な商品をお届けできるよう、製品安の全向上と社会貢献に努力してまいります。

# 受賞ポイント

# 1 独自の事前検証体制

歯ブラシのネック部に対して「ハンドル強度試験」という独自基準を設定するとともに、強度試験を実施し、新製品の安全性を確認している。

# 2 不具合発生時に備えた トレーサビリティ体制の構築

歯ブラシのネック部にロット番号をマーキングし、市場流通後に問題が判明した際、問題のある商品の的確な把握、対応を可能にする体制を構築している。

### 担当者のことば

今回、製品安全対策優良企業表彰制度に応募させて頂いたのは、受賞することができればお客様・お得意先様にエビス製品の安全性を分かりやすくアピールできると考えたからです。製品の安全性は外見だけでは判断しにくいものです。使ってみて初めて品質の良し悪しが分かることは少なくありません。その見えない品質を見えるようにできるのが製品安全対策優良企業表彰制度だと思います。今回の審査で弊社の取り組みや仕組みの有効性を客観的に評価して頂き、日々行っている製品安全に対する活動が認められたとは大変励みになります。審査資料の作成にあたっては、普段取り組んでいることを分かりやすくお伝えできるよう注意を払いました。実際に現場で行っている努力が書面資料や限られたプレゼンテーションで伝わらなければ意味がないので、資料の作り直しやプレゼンテーションのリハーサルを繰り返してまとめていきました。審査の結果、商務流通審議官賞を頂くことができましたが、さらなる課題も見えてきました。今後更に多様化するお客様に対し、商品を提供する企業として幅広く活動していかなければ企業品質の向上はないと実感することができました。今後の取組みに対する非常に良い機会を与えて頂いたと思っています。





# 中小企業 小売販売事業者部門

# 奈良日化サービス株式会社

http://www.nara-nikka.com/index.html

■事業内容:住宅機器の販売、施工、修理・サービス

■所在地:奈良県大和郡山市(本社)

■設立:1991年 ■代表者:代表取締役社長/井戸 正悟

■55名(2010年10月現在)



# 受賞企業コメント

当社は奈良県全域を活動エリアとする住宅に関する機器を取り扱う企業です。IHクッキングヒーター、エコキュート、電気温水器や床暖房等のオール電化製品をはじめとし、リフォームや給湯器、システムキッチン、ユニットバス等、環境にやさしい製品を数多く手がけております。また、社会貢献活動の一環として、地域の皆様に安心を届けようと平成15年からお客様が抱えている住まいのお困り事を解決する『安心くらぶ』を立ち上げました。『安心くらぶ』では入会して頂いたお客様のお宅を2ヵ月に1度定期的に訪問し、換気扇やエアコンの清掃から家具の移動、電球交換など約20項目の無料点検を実施しております。それ以外の修理や工事の依頼も何度でも出張費無料でお伺いして、住まいのさまざまなお困りごとに対応。当社の幅広い業務を扱

う強みを生かし、水漏れやトイレ・排水の詰まりなど急なトラブルが発生した際、メーカーでは素早い対応ができない事でも1年365日、お盆やお正月なども休まず即対応・訪問する事で会員様に安心感を持って頂いています。

また、社員は2週間に1度勉強会を開催し、社員が得意分野とする議題を持ち回りで講師になり、他の社員に教育し、新たな知識の取得と技術の向上を常に目指しております。

このたびは「経済産業大臣賞」というすばらしい賞を頂き、当社にとっては大きな励みとなりました。今年は会社創立20周年ということもあり、これからも社員一同力を合わせ顧客満足を超える顧客感動を与えられるよう頑張りたいと思っておりますので、どうぞ宜しくお願い申し上げます。

# 受賞ポイント

# 1 『安心くらぶ』による 住まいのお困りごと対応

『安心くらぶ』に入会したお客様宅を2か 月に1度訪問し、販売製品の点検だけで はなく、住まいの様々な困りごとに対応し ている。

# 2 社内勉強会による 安全確保の徹底

定期的に社内勉強会を開催し、サービス スタッフの施工・メンテナンス知識及び 技術の向上を図っている。

# 3 「お客様アンケート」の 活用によるサービスの改善

施工、メンテナンス後に回収するお客様 アンケートの結果を従業員・お客様が見える場所に掲示することで、サービススタッフ の意識向上を推進している。

### 担当者のことば



今回応募させて頂いたのは「勉強の為にやってみるといい」と、入社してまだ一年目の私に社長が声をかけて下さったのがきっかけです。正直、入社して日の浅い私には荷が重いのではと思っていたのですが、上司や先輩方、また社外の協力業者の方も快く協力して下さったおかげで、何とか大役を果たす事ができました。わからない事ばかりの中で資料やプレゼンテーションを作成し、パワーポイント等も1から勉強しての作業になりましたが、社長の仰った通り自分自身の勉強にもなりました。また、社員同士も発表に向けて一丸となって協力しあう事で自分達がやっている事を再確認し、違った部門の社員同士がお互いの仕事について理解を深める事ができたのも収穫でした。発表自体も経済産業省主催という事でかなり緊張していたのですが、担当の方もとても親切に対応して下さり、おかげでスムーズに進める事ができました。当社がこれまで取り組んできた事をそのまま発表し、それをこのような形で評価して頂けたのは大変嬉しく思います。自分達の仕事に誇りを感じ、更に自信を持てるようになりました。これからも今回の受賞で終わりとするのではなく、お客様に満足、安心を感じて頂けるように、社員一丸となって全力で取り組んで行きたいと思います。





# 中小企業 小売販売事業者部門

# 有限会社池田電気

http://www.pal-ikeda.co.jp



■事業内容:家庭用電化製品販売・修理・設置

■所在地:愛知県尾張旭市

■設立:1980年 ■代表者:代表取締役/池田 豊

■従業員数:11名(2010年10月現在)

# 受賞企業コメント

平成22年度製品安全対策優良企業表彰・中小企業小売事業者 部門において受賞できた事は、お客様とお取引のメーカーや問屋さん 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「正しい商いをしよう」の経営理念のもと、家庭用電化製品の販売修理・住まいのリフォーム・街路灯管理等、地域に密着した仕事を展開しています。 お客様の年齢も高くなり、ご購入頂いた電化製品を正しく、安全で安心にご使用いただけるようにフォローする事が地域店の重要な役割だと考えて行動しています。

製品に不具合の問題の発生した時に、速やかに解決が出来る取組 みとして、メーカーからのリコールの案内やテレビや新聞の情報を活用 しています。 更には、ご購入記録やお客様からお聞きしている保有 製品の情報から「欠陥検索」の出来るバロン社の製品管理ソフトで守られています。電化製品の設置や使用が安全に出来るように商品知識をメーカー講師の下、全員で学んでいます。多くの電化製品のある中でコンセント不足や劣化による危ない使用を見かけ、修理や使用のアドバイスを行っています。家電製品協会の「家電アドバイザー・家電エンジア」資格を2名、電気工事士の資格を4名が持って、工事を行っています。

今後益々普及し、メンテナンスが必要な太陽光発電の提案と販売・保守の為に3社のメーカーのIDを取っています。今後もより安全で安心のご提案を続けて、お客様からの信用と信頼をJ負けるよう努力してまいります。

# 受賞ポイント

# 2 定期的な訪問点検による 製品事故の未然防止

年2回訪問点検を実施し、製品の状態を確認するとともに、コンセントチェック表を活用してコンセントや配線の使用状況を確認。 製品の正しい使用方法等を顧客に説明している。

# 2 購入、修理履歴情報の活用による リコール発生時の迅速な対応の実現

購入や修理に関する情報を、手書きカードとパソコンの両方で管理している。リコール発生時は、それらの情報を活用して即座に顧客を特定し、連絡している。

### 担当者のことば

今回、製品安全優良企業の表彰に応募させて頂きました。当店は昭和55年法人設立から現在まで、家庭用電化製品販売・修理・設置する地域家電店です。「商業界」で商売について学んでいる社長の経営理念の下に従業員全員がお客様と接しています。その内容が今回の表彰に結びついたと思います。一次審査資料を頂いて作成する段階では、このような内容で評価されるのか不安がありました。二次審査は経済産業省へ行き、パンコンを使ってプレゼンをするということでパワーポイントでの資料作りを社長と相談しながら完成させました。実際のプレゼンは、審査委員のコンサルタントの方々へ資料に沿ってさせていただきました。資料に無いような事も若干聞かれましたが、普段から実践している事を説明しました。審査委員の皆様の質問は丁寧で、プレゼンはスムーズに話が出来ました。最終審査は、担当者の方に当店までお越し頂いて実際に行っている製品安全について説明させて頂きました。表彰式は、緊張の中で商務流通審議官賞という立派な賞を頂くことができたことを感謝しています。今回、製品安全をいろいろな方が考えて取り組んでいることが解かりました。安全に使用することの大切さを改めて勉強させて頂きました。このような機会に参加できて良かったと思います。





# 中小企業 小売販売事業者部門

# 有限会社ナルデン

http://www.naruden.com/



■事業内容: 家庭用電化製品販売・修理・設置、オール電化、太陽光 発電、リフォーム全般、介護用品・福祉用具の販売・レンタル

■所在地:和歌山県和歌山市 ■設立:1971年 ■代表者:代表取締役社長/成瀬 静夫 ■従業員数:6名(2010年10月現在)



# 受賞企業コメント

弊社は元々、町の電気屋「ナルデン商会」として40年前に誕生しました。 創業以来「お客様の笑顔が店の宝です」をモットーとしています。 これは、安心と安全=お客様の笑顔という基本方針を社内外に浸透させると同時に『買う前も、買う時も、買った後も安心していただけるお店』という事を宣言しています。

現在弊社では家電販売・オール電化・太陽光発電・リフォーム全般や、県指定福祉用具貸与事業所として介護用品や福祉用具のレンタル・販売及び住宅改修等を取扱いしていますが、すべての部門において家電製品と同様、お客様の使用目的や使用場所・使用環境に合った商品をお客様目線でお選びし、お勧めする事に重点を置いています。また、商品をご購入頂いた時点で商売が終わるのでは

なく、ご購入頂いてからがお客様との本当のお付き合いの始まりだと考えています。地域密着型の商売を40年間してきた弊社ならではの「お客様の立場に立って、お客様目線で、各家庭に合った商品を提案→販売→設置できるシステム」や「商品を選ぶ時も、買う時も買った後も使えなくなるまでフォローできる事」がお客様に安心と安全を届けられていると考えています。その為にお客様サポートリーダーを設置。また、福祉用具専門相談員や家電エンジニア資格取得者を在籍し、他の社員へ教育する事によって情報の共有を図っています。こういった取組みを評価して頂き、このたび大変名誉ある賞を頂きました。この受賞を励みとし、より一層地域に根差した企業として頑張ってまいる所存でございます。

# 受賞ポイント

# 1 顧客視点での製品選定・販売

高齢者の客層の増加を受けて、家電(販売)部門と介護部門を 併設。「お客様サポートリーダー」や「福祉用具専門相談員」が 顧客の住宅環境や年齢、スキルに応じた適切な製品を提案して いる。

# 2 製品販売後の アフターサービスの充実

製品の販売後、問題なく使用できているか、困りごとは無いかといった内容のハガキ(「商品バースデーカード」)の送付や電話(「いかがコール」)を定期的に実施している。

### 担当者のことば



弊社は家族経営の小さな会社ですので、販売実績や売上金額では大企業や他の中小企業とは到底比べ物になりません。しかしながら日頃から「製品安全対策」「安心と安全をお客様に」という点においては超一流の大企業にも引けを取らないはずだと自負しておりましたので、弊社の取組みを第三者の方々から客観的に見て頂いた場合、どのような評価を得られるのかを知りたくて応募させて頂きました。仕事柄、プレゼンテーションをする機会は今まで無く、決して上手にプレゼンテーションできたと思いませんが、弊社の日頃の取組みをありのまま(方言交じりでしたが)お伝えする事ができたのが良かったと思います。今回「商務流通審議官賞」という大きな賞を頂いたことで、弊社が創業より40年間取り組んできた事そのものを評価して頂けた事が本当に嬉しく、喜びと感謝の心でいっぱいです。更に嬉しかったのは、弊社のお客様が一緒になってこの受賞を自分の事のように喜んでくれた事です。本当に"おかげさん"を噛み締めました。また、弊社のような小さな会社が、大きな会社と同等もしくはそれ以上の評価を頂けた事で社員にとっても大きな励みとなりました。今後もこの受賞に恥じることのないよう、製品安全対策により一層取り組んでまいりたいと思います。



# 団体 特別賞

# 団体部門

# あんしん高度化ガス機器普及開発研究会

http://www.gas.or.jp/collabo/anshinken/

■事業内容: ガス機器の安全性の研究・検討 ■研究会メンバー: 日本 ガス体エネルギー普及促進協議会、ガス機器メーカー、(財) 日本ガス機器 検査協会、キッチン・バス工業会、(社) 日本厨房工業会、日本製パン製菓機械工業会、ガス警報器工業会、消費者代表者 ■設立: 2007 年

### 受賞団体コメント

「あんしん高度化ガス機器普及開発研究会」は、平成19年2月設立後、ガス機器の「安全・安心」の実現のため、ガス事業者、ガス機器メーカー、消費者代表等、業界が一致団結して幅広い取組みを展開してまいりました。定期的に開催される研究会においては、経済産業省関係者様、消費者庁関係者様や消防関係者様にもオブザーバーとしてご参加頂き、毎回貴重なご意見を頂いております。平成20年4月には、ガスコンロの天ぷら油火災の防止のため、すべてのバーナーに安全センサーを搭載した「Siセンサーコンロ」を業界として自主的に導入しました。Siセンサーコンロは、平成22年12月末に累計出荷台数が1,000万台を突破し、普及と共にコンロによる住宅火災も着実に減少してきております。更に、経年劣化の事故防止のため創設された

「長期使用製品安全点検制度」の推進のために、対象となるガス機器には、お客さまに点検時期をお知らせする「タイムスタンプ機能」を自主的に搭載しました。更に、近年、ガス機器は、高度な機能を有するようになり、それと共にお客さまの誤使用による事故が増えてきております。 お客さまに安全にご使用頂くため、全国の消防関係の方々をはじめとする関係者と連携した広報活動を積極的に展開しております。更に、最近では住宅分野だけではなく、業務用厨房での重大事故の発生を受けて、業務用分野まで活動の幅を拡げております。「安全・安心」は、継続的な地道な取組みが重要であり、今後もご支援を頂きますようお願い申し上げます。

# 受賞ポイント

# ガス機器の 安全性の研究・検討

ガス給湯器、ガスコンロなどのガス機器を消費者が安全に使用できるよう、製造事業者だけではなく、ガス事業者、施工業者及び消費者団体等、業種横断的な連携を行い、あらゆる角度からガス機器の安全機能の高度化について研究・推進している。

# 2 正しい使い方、点検、 買替え推進等に関する広報展開

ガス機器の安全な正しい使用方法等の周知活動として、地方自 治体、消防等と協力してパンフレットを作成、配布。 積極的に広 報活動を実施している。

# 担当者のことば

「あんしん高度化ガス機器普及開発研究会」の設立された当時は、ガス機器による重大事故が多く発生した時期です。お客さまにガス機器を安全・安心にお使い頂くために、本研究会は、業界が一致団結して、ガス機器の事故ゼロを目指した活動を展開する場としてスタートしました。経済産業省の表彰制度も、この時期に創設されたもので、当初からいずれはガス機器の分野でもぜひ受賞できればと考えておりました。これまで、Siセンサーコンロの導入や消防等との関係団体と連携した広報活動をはじめとし、業界全体としての取組みを行ってまいりましたが、企業を対象とした表彰制度の中では、なかなか応募しにくい面もありました。今年度から「団体特別賞」の枠を創設頂き、その最初の受賞団体となったことは大変光栄に思っております。「安全・安心」の分野は、継続的な取組みが必要な一方で、なかなか、その取組みの効果がすぐには見えにくい部分が多くあります。表彰制度は、こうした分野で努力を続けている方々にも大変励みになると考えています。これを機に、更にガス機器の安全・安心の取組みを一層加速していきたいと思いますので、今後とも、みなさまのご理解とご支援の程、よろしくお願い申し上げます。



# 受賞記念イベント

2010年11月15日(月)に東京商工会議所・東商ホールにて「第5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22年度第4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、深野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団体特別賞受賞団体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、18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いたしますので、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: 12

自社の製品安全対策を客観的に評価したい:13

自社の製品安全対策を向上させたい:8

社内での製品安全に対する意識を向上させたい:10

- Q2. 一次審査における資料作成および二次審査におけるプレゼンテーション資料作成、 最終審査におけるヒアリング準備等について、御感想をお聞かせください[自由記述]
  - A. ●あらためて各部門の役割・責任範疇を明確にすることができた。
    - ●各部署において取組みを振り返ることで、担当者の意識が向上した。
    - ●自社の取組みを各視点ごとに整理することで客観的に見ることができ、弱みが確認できた。
    - ●日常業務における基本への立ち返りの必要性等の課題明確化と問題意識の具現化に役立った。
    - ●自社の取組を客観的に整理し、アピールできるポイントを明確にすることができた。

## 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. ●取引企業や業界団体の方から今回の受賞を高く評価された。
  - ●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。
  - ●他社、取引先、消費者団体から講演依頼を受けた。
  - ●マスコミ(業界紙、新聞社等)から取材の要請があった。
  - ●社内の製品安全活動推進に対する士気があがった。

※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

# 【過去受賞企業紹介】

# 第1回製品安全対策優良企業表彰 受賞企業

■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

銀 賞 株式会社アシックス

銅 賞 セイコーエプソン株式会社

■大企業小売販売事業者部門

金 賞 株式会社ビックカメラ

銀 賞 イオン株式会社

■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

# 第2回製品安全対策優良企業表彰 受賞企業

■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

銀 賞 富士ゼロックス株式会社

銅 賞 三菱電機株式会社

IDEC 株式会社

■大企業小売販売事業者部門

**金 賞** 上新電機株式会社

銀 賞 株式会社ニトリ

■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

銅 賞 日本宅配システム株式會社

# 第3回製品安全対策優良企業表彰 受賞企業

■大企業製造事業者・輸入事業者部門

経済産業 東芝テック株式会社

商務流通 審議官賞 株式会社アシックス

商務流通 ソニー株式会社

優良賞 株式会社クレハ

■大企業小売販売事業者部門

経済産業 大臣賞 株式会社エディオン

優良賞 株式会社良品計画

■中小企業製造事業者・輸入事業者部門

大臣賞 フットマーク株式会社

商務流通 審議官賞 株式会社アペックス

優良賞 有限会社坂本石灰工業所

優良賞 日本フイルム株式会社

■中小企業小売販売事業者部門

経済産業 株式会社ヤマグチ 大臣賞 (でんかのヤマグチ)

商務流通 株式会社タケシゲ 審議官賞 (サウンドサカタ)

商務流通 審議官賞 (ライフページ・ナガタニ)

優良賞 株式会社ダイプロ

優良賞 株式会社パナ・トップ

製品安全対策優良企業表彰ホームページ

# http://www.ps-award.jp

■製品安全対策優良企業表彰事務局 Tel:03-5288-6583

