

「製造小売業における製品安全の取り組み」 【第7回製品安全対策優良企業表彰より】

私たちニトリは、
製造者責任と販売者責任を通して、
より安全な商品をお客様へお届けします

(株)ニトリホールディングス

1



ニトリグループ概況

創 業：1967年12月(創立45年)

設 立：1972年3月

売 上 高：連結3,488億円(2013年2月期)

経常利益：連結622億円(2013年2月期)

資 本 金：133億円(ニトリホールディングス)

事業内容：家具、インテリア用品の販売チェーン、トータルコーディネート販売、
海外製造開発輸入推進

店 舗 数：311店舗(国内296店舗、台湾15店舗)
(2013年9月11日時点)

従業員数：20,829人(2013年9月11日時点)

【内訳】ニトリHD、ニトリ、ホームロジスティクス 16,666人(内社員数3,456人)
ナショナルスタッフ 565人
ニトリファニチャー 3,519人
ニトリパブリック 79人

株 式：東京証券取引所一部上場(2002年)
札幌証券取引所上場(1989年)

PB商品比率

80%

NB商品は
20%

直輸入比率

85%

販売比率

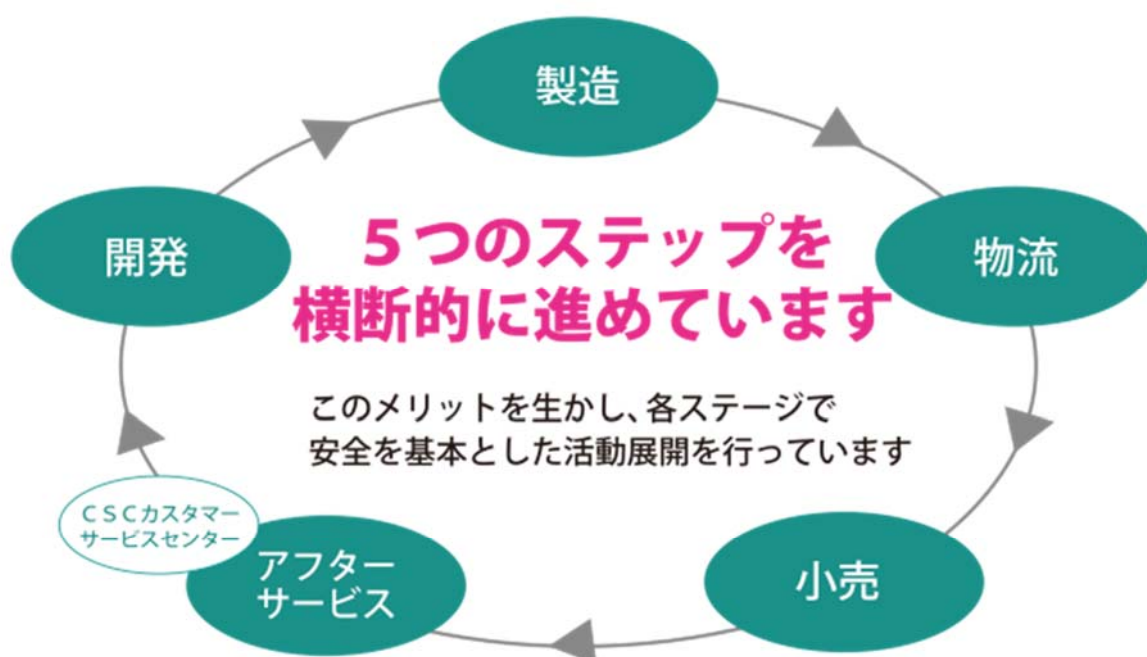
家具

43%

日本の
輸入家具市場の
約20%

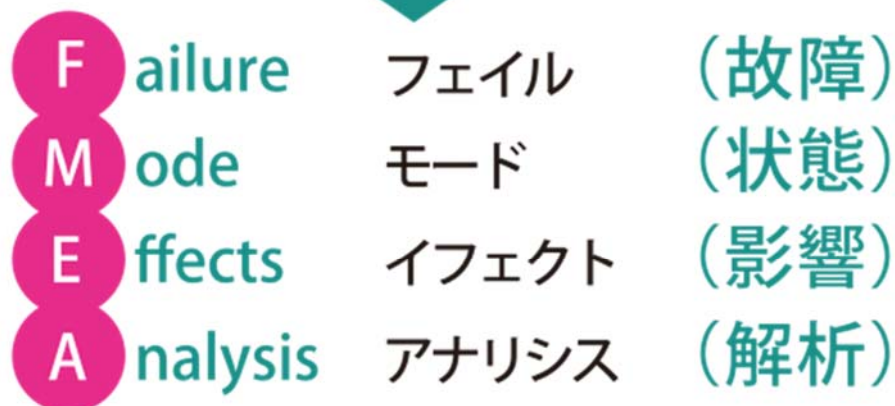
Hfa

57%



2007年	1	新規工場評価	2	既存生産工場指導	3	市場情報からのQIM
	4	品質保証マニュアル	5	新規商品評価	6	市場サービス(GSC)
	7	お客様相談室情報				
2008年	8	社内測定(VOCなど)	9	早期品質情報(EWS)	10	製造・品質技術員認定制度
2009年	11	ライフテスト	12	ニトリカード導入	13	技術評価会スタート
2010年	14	安全品質情報(入荷)	15	コールセンター機能		
2011年	16	技術評価会 FMEA手法導入	17	量産立会い	18	モデル工場育成
	19	モジュール生産指導	20	全社アフター会議	21	取引先大会表彰
2012年	22	取引先NWC大会	23	製品安全・開発技術評価 ・設計/仕様検証 ・耐久テスト		
2013年	24	トレーサビリティシステム	25	メンテナンスメール	26	ゲストエンジニア制度

- 1, 過去トラブル情報(自社ノウハウ)
2, 他社リコール情報
3, JIS 基準など





ゲスト-エンジニア制度で相互理解と
製品安全を深め品質向上とスピードアップ

他社リコール情報から・・・

構造 / 仕様が危険な化学反応をおこす構造になっています

「取り説のご使用方法手順」

- 1, 器体に塩をいれる
- 2, 器体に水をいれる
- 3, 電源 ON でスチーム噴射

スチームアイロンの事例



1, 2 の手順で、内部に食塩水=塩化ナトリウム水溶液が出来上がる。その水溶液に 2 個の電極を浸し、電気を通すことで電気分解を起こし、水酸化ナトリウム (2 NaOH)、水素 (H₂)、塩素水素及び塩素 (Cl₂) が発生する。
水酸化ナトリウムが水に溶けると発熱する。水素及び塩素は空気に反応すると爆発、有毒ガスを発生させるため

NB商品事例から・・・

内部芯線の断線や各部に負荷がかかった構造になっているため不採用としました。



①



②

シーリングライトの事例

- ① リモコン受光部で芯線の断線が見られる
- ② 実装し、半田後リード線をカットしている。素子へのストレスまたはカット後の破片が混入する恐れあり。刃具への影響も懸念される。

2007年 製品安全保証体系スタート

2009年までに全商品を対象とした新しい技術評価が完了



今年12月で**5年目**にはいります

(製品安全保証体系が機能しています)



数値に基づいたテスト実施で開発へ生かしています



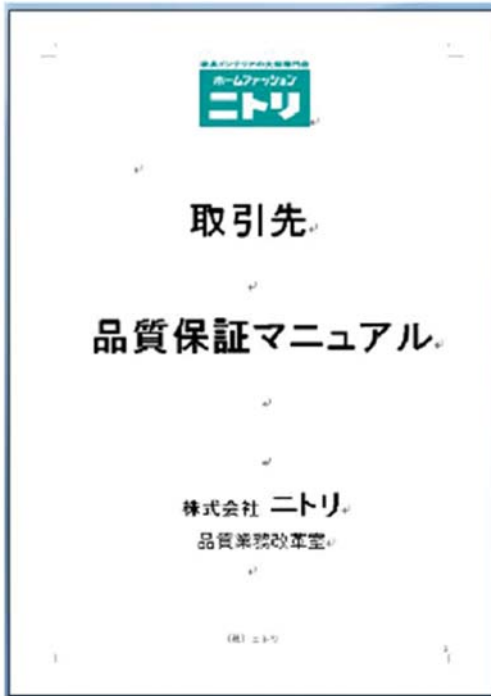
飲食器類の有害物質や生地耐久、染色検査を定期的実施しています



生地耐光

蛍光X線

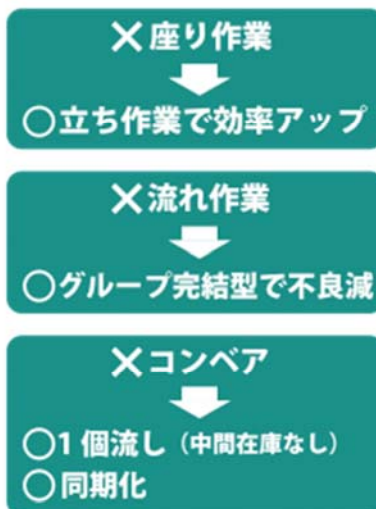
生地の物性



【品質保証マニュアル内容】

- 1 工程品質管理表 (PQCT)
- 2 品質監査 (QAV)
- 3 量産安全宣言
- 4 量産制御
- 5 不良対策要求書
- 6 変更管理
- 7 初物管理

コンベアを使わない人間性尊重生産の拡大
生産効率アップ、責任制で意欲向上



モデル工場の【オープンハウス】で取引先間の切磋琢磨を推進、サポートしています



研修



現場

ニトリは、お取引先様と共に成長をしながら現場と研修で**製品安全を共有**しています

ニトリQCサークル活動(品質と製品安全)へ取引先チームも参加し、切磋琢磨しています

昨年は、100チーム、今年は200チームが参加します



NWC(ニトリワールドサークル)

- 9月 海外予選会
- 10月 日本予選会
- 11月中旬 世界大会

お取引先様からの声

- 1、品質と安全向上の方法を学びました
- 2、顧客目線の品質を求める意識に変わりました

などの意見が寄せられました



内容

- 1、入社3年目までの教育プログラム
- 2、職能別教育体系
- 3、店舗運営部教育体系
- 4、ホームロジスティクス
- 5、商品部教育体系
- 6、品質管理技術員(製品安全を学ぶ)

その他

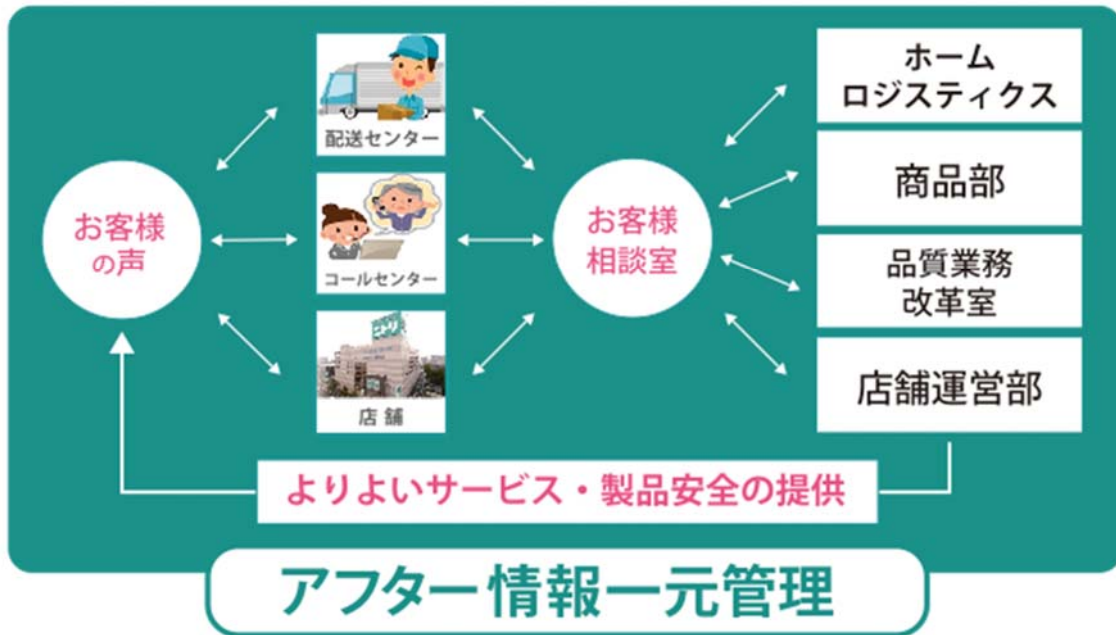
- ・生涯設計キャリアアッププラン
- ・グローバルトレニ制度
- ・ニトリワールドサークル
- ・社内資格制度 など

ニトリ品質管理技術員制度にのっとり
人材育成が国内・海外で進められています

中国地区、マレーシア、ベトナム地区など現地で
実施しています。



学科と実技レポート試験で資格認定
(製品安全OFF-JTが含まれています)



QIM(Quality Improvement Meeting)報告書			
商品CD	商品名	担当MD	江刺家M g r
1126022	1Pソファ-ジャーニーGデントウ	担当BY	黒部BY
サブライナー		QIM立会者	小本
イ-ジェット	NTI		木下
生産国	中国		滝沢
		鈴木	内田
			上野
テーマアップ動機		不良/事故などの内容 (問題点)	
1	EWS情報	同事象アフターが継続して発生し続けているため、アフタ	
2	現場からの情報(解析報告書)	品の現物を回収し解析を実施 アフター内容：脚部フット	
3	事故報告書(自主的選択)	が戻るさいにキッキキッキと異音が発生する	
4	廃棄情報 (廃棄検査画面)		



全社横断型会議で【商品、店舗、物流、品質】の製品安全を確認します

担当役員参加により即決即断で
改善が進みます

商品責任アフター

物流/配送責任アフター

店舗責任アフター

お客様使用上のアフター



お、かたん以上。

【ニトリからのご案内】椅子をご購入いただきました

安全使用のための
事前案内

いつもニトリをご利用いただき誠にありがとうございます。

お客様にご購入いただきました椅子が購入後半年以上経過しました。
永く安全にお使いいただくために、ネジのゆるみがないかご確認下さい。
また、ゆるみがある場合は締めなおしをお願いいたします。

今後もニトリをどうぞ願っておりますようお願いいたします。

このメールに関するお問い合わせは下記のお客相談室へお願いいたします。

■お電話でのお問合せ(受付時間10:00~20:00)

一般電話から フリーダイヤル
0120-014-210

携帯電話から 有料ナビダイヤル
0570-064-210

■インターネットでのお問い合わせ

お客様相談室
お問い合わせフォーム

■メンバーズカードデータ



4000408
DC (製品ID) (製品ID) DBR

製造工場とのシステム共有化とニトリカードを結びつけ トレースが可能となりました



バーコード
スキャン

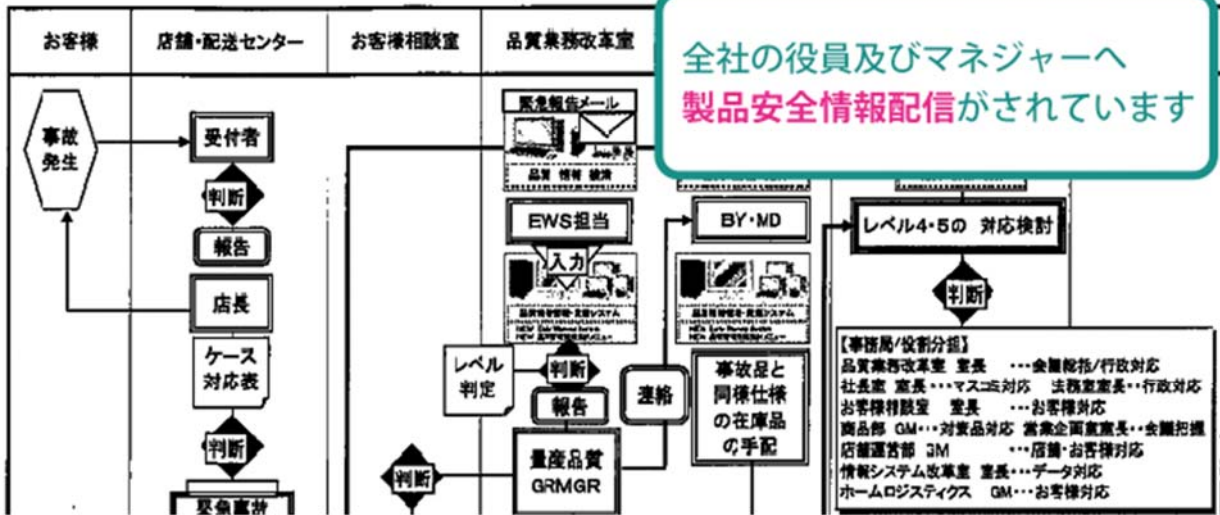


顧客情報
と
製造工場
をつなぐ

『 緊急アフター(商品事故)の対応フロー 』

作成日 : 2010年5月5日 経営計画推進室
改訂日 : 2013年9月3日 品質業務改革室
(室長承認済み)

判断資料は、別紙、緊急事故・緊急アフター発生時のケース別対応表・重要アフター判定ガイドライン



海外開催 (200社400名 年2回)
国内開催 (126社205名 年1回)

製品安全文化の共有化を図っています