

株式会社ダイワ

製品安全対策 取り組み事例



平成27年2月25日

配布先限り

DAIWA Co.,Ltd.

会社概要

平成25年度受賞内容

- 本社所在地
大阪府堺市北区長曾根町1607-1
- 資本金
2,200万円
- 代表者
代表取締役 大保政一
- 従業員数
102名
- 直近3ヶ年売上
(44期) 50億9,687万円
(45期) 48億2,716万円
(46期) 45億6,890万円
- 事業内容
農業協同組合（JA）を介した通信販売事業
- 販売商
家具・繊維製品・家電製品・農資材・雑貨・アパレル・工芸品



DAIWA Co.,Ltd.

配布先限り

特徴①[市場性]

平成25年度受賞内容

- 創業47年
- 単位農協と個別取引契約
- 取引農協本店：約290
- 取引農協支店：約4,000
- 通信販売事業

- 地方、郡部
- 高齢者（70歳代）
- 大家族
- 農協組合員
- 農協のある地域全域



社内ルール

- ルール1
お客様は常に正しい。
- ルール2
お客様の意見を大切にしよう。
- ルール3
もしお客様が間違っていると思う時はルール1に戻ろう。

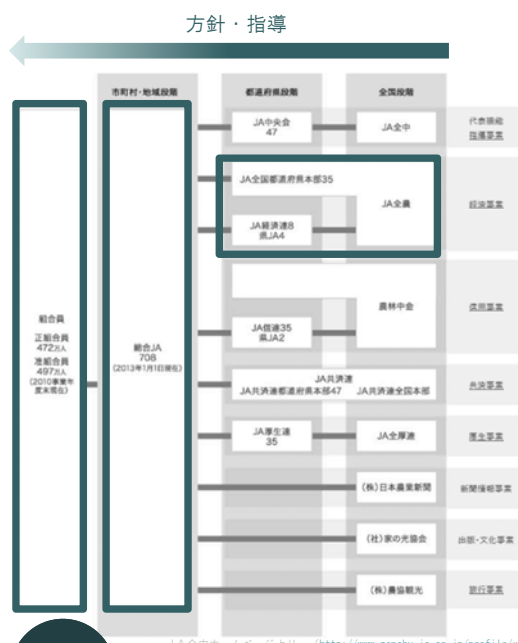
- 全国の単位農協と契約を交わす。
- 仕入先様も驚くほどに、お客様を大切に思う。

DAIWA Co.,Ltd.

配布先限り

特徴②[農業協同組合との関係]

平成25年度受賞内容



大

力関係・決定権

小

他社通販

通販企業

顧客A 顧客B 顧客C 顧客D 顧客E 顧客F

弊社

ダイワ

農協A

農協B

顧客A 顧客B 顧客C 顧客D 顧客E 顧客F

農協組織の力関係 組合員＞単協＞県組織＞全国組織
顧客の喪失は、束ねる単協との取引喪失につながる

DAIWA Co.,Ltd.

配布先限り

特徴③ [売上規模と総合通販]

平成25年度受賞内容



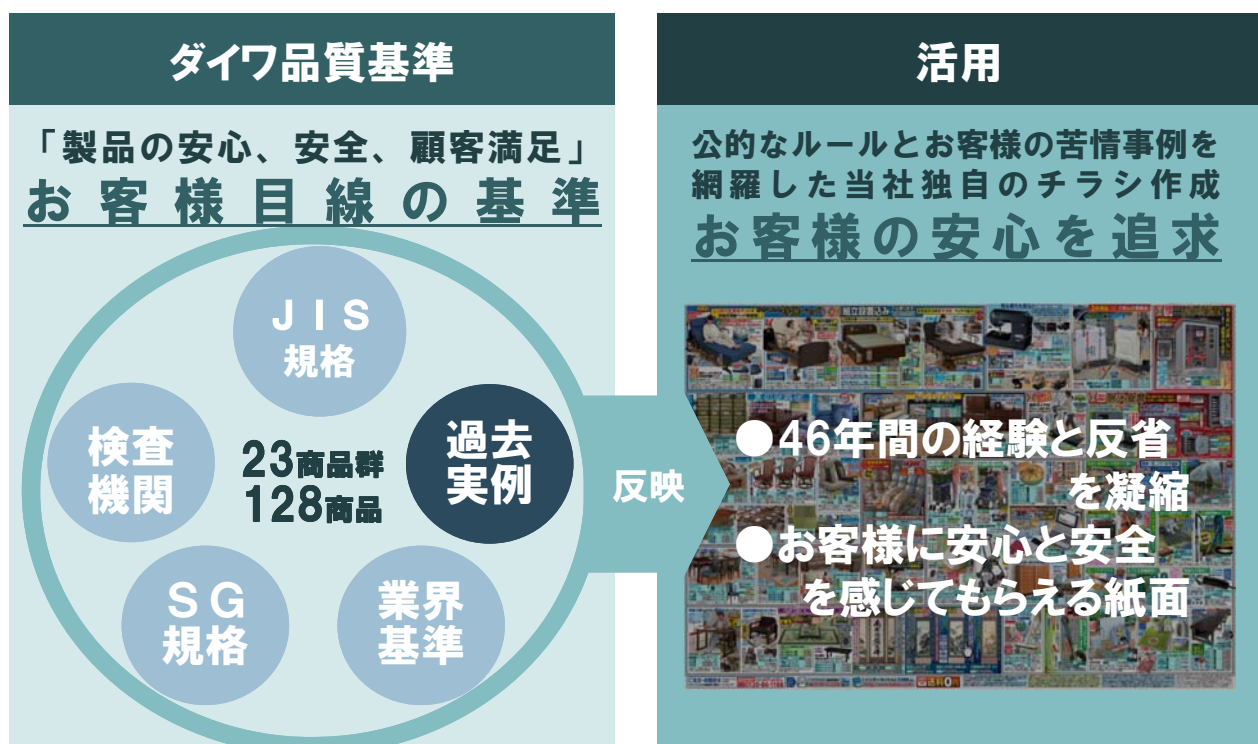
弊社の悩み

- 品質の安全性を担保
↳ 原価アップ→売価アップ→売れない→利益性減。
- 総合通販
↳ 品種ごとの対策や基準が必要。
- チラシカタログ通販は薄利
↳ 宣伝広告費が莫大
- 事業構造と市場性から高品質は絶対

通販新聞社が、毎年発表する「通販・通教売上高ランキング 上位300社」によると、年商50億程度の売上規模の総合通販企業は珍しい。
総合通販は、年商200億円以上の大手企業が目立つ。
弊社のような中小企業には、多品種の製品安全を担保するための資金と人材に限界がある。

弊社の品質基準と活用

平成25年度受賞内容



弊社の品質基準と活用

平成26年度の新たな取組



審査員からの指摘事項

家電製品のチェックが不十分

改善点

PSE適合証明書、
Sマーク認証書の提出

新商品決定のプロセス

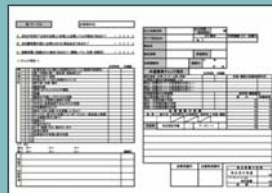
平成25年度受賞内容



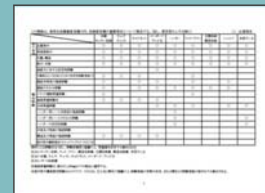
① 商品提案・・・ダイワ品質基準を共有

② 商品提出・・・安心、安全な商品を選定

③ 合否判断・・・◆掲載商品チェックシートにて検査
◆品質基準と照合し、必要な検査の確認
◆現物と検査機関の結果を見て判断



《掲載商品チェックシート》



《ダイワ品質基準書》

ダイワ品質基準に適合した商品のみを掲載する

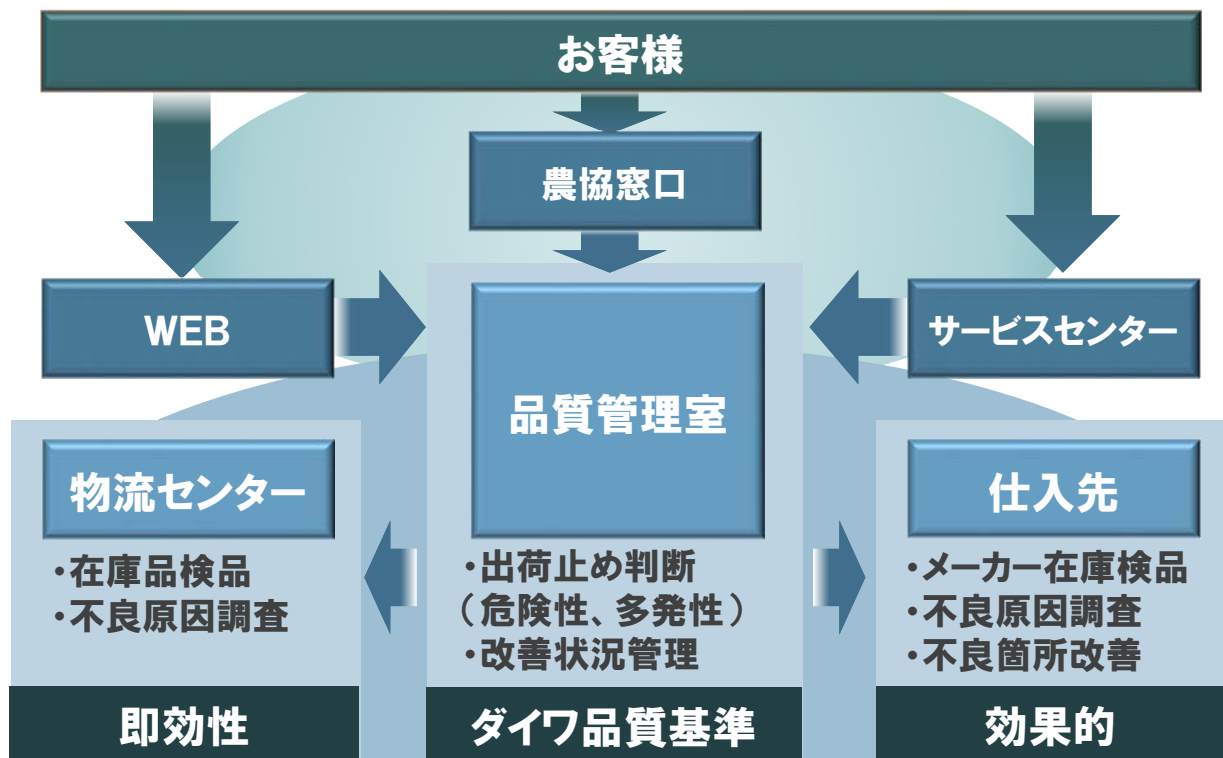
物流センター

④ 入荷検査・・・初回入荷時に抜取検査を実施

ダイワ品質基準に適合した商品のみを出荷する

品質管理体制

平成25年度受賞内容



DAIWA Co.,Ltd.

配布先限り

製品をより安全に使っていただくための情報提供

平成25年度受賞内容

アフターサービス便り

取扱い全商品、すべてのお客様を対象に定期的に発信

- 取扱間違いによる変形、変色への対策
- 耐荷重についての再告知
- 素材や製品に合わせたお手入れ方法

アウトバウンド

クレームを頂いたお客様にもれなく1か月後にお電話で確認

お客様からのご連絡窓口

農協窓口 サービスセンター WEB

安心をお届けする
かかしんのJA(農協)
通信販売

ご注文や商品に関するご不明な点はお気軽にお電話下さい
通話料無料 0120-86-1188
フリーダイヤル

安全にご使用いただくためにハガキ・電話にて情報提供

DAIWA Co.,Ltd.

配布先限り

製品をより安全に 使っていただくための情報提供

平成26年度の新たな取組

アフターサービス便り



前期 71,000通/年
今期 110,000通/年

- ①お客様に有益な情報を多く発信
- ②取扱い方法や取扱いに関する問い合わせが予想される商品を多くピックアップ
- ③問合せダイヤルを記載して広く周知

使用方法動画掲載

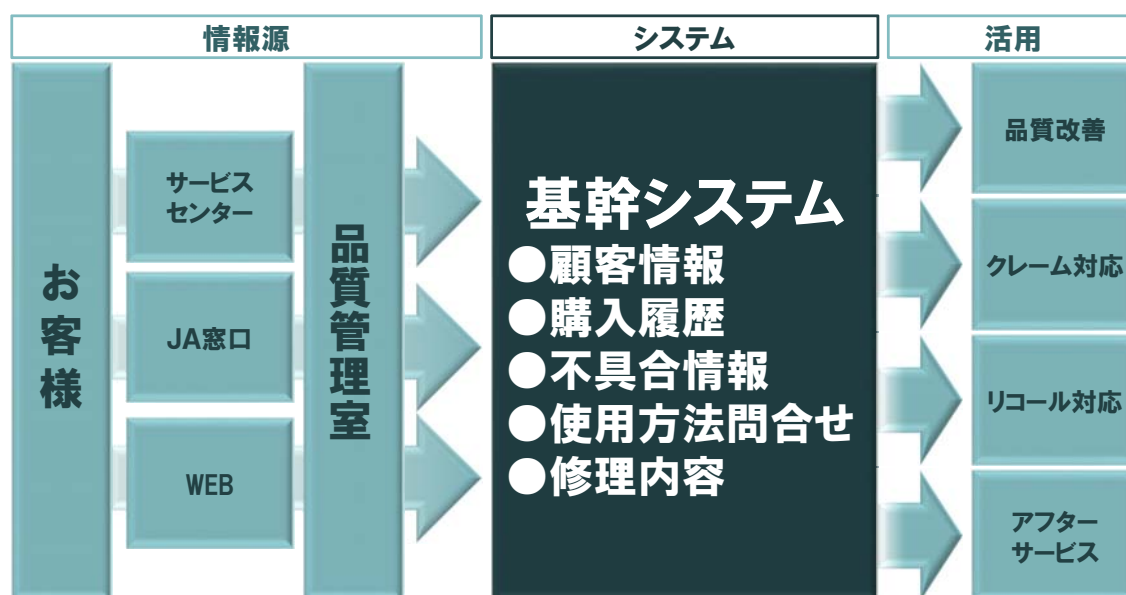
動画の方がより感覚的に使用方法を理解してもらえと考え、問合せの多い商品をホームページ上に掲載（2014.8月現在 9商品）



NEW

情報管理と活用

平成25年度受賞内容



全ての情報を一元管理+有効活用

リコール対応実績①

平成25年度受賞内容



商品名	定温米びつクーラー
不良内容	コンデンサ不良
対応方法	電気基板交換
取組期間	2013年3月～進行中
対象台数	4,496台
ハガキ送付	4,474台（99.5%）
完了率	4,395台（97.8%）

完了率
97.8
%

進捗管理



顧客データ管理

基板交換訪問

アポイント

ハガキ投函

発生

DAIWA Co.,Ltd.

配布先限り

リコール対応実績②

平成25年度受賞内容



商品名	こたつ布団「あかり」
不良内容	染料が衣服に移染
対応方法	改善商品と交換
取組期間	2012年11月～進行中
対象個数	1,157個
完了率	1,154個（99.7%）
※残りは所在不明の方	

完了率
99.7
%

進捗管理



顧客データ管理

商品交換

アポイント

ハガキ投函

発生

DAIWA Co.,Ltd.

配布先限り

製品安全に関する情報共有

平成25年度受賞内容

●定例会議（毎週）

役員、全管理職、全商品担当者、品質管理室が出席し、1件ずつ報告

＜平成25年6月24日～平成25年8月28日にお客様から頂いたメーカー責任のクレーム＞

品名	メーカー	クレーム内容	対応状況	対応結果
1. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
2. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
3. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
4. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
5. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
6. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
7. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
8. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
9. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
10. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
11. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
12. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
13. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
14. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
15. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
16. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
17. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
18. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
19. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
20. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了

＜社内報告資料＞

●仕入先へ情報発信（都度）

仕入先に対し、お客様の声をメールにて1件ずつ送信

仕入先へ情報発信のメール送信履歴

品名	メーカー	クレーム内容	対応状況	対応結果
1. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
2. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
3. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
4. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
5. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
6. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
7. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
8. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
9. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
10. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
11. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
12. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
13. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
14. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
15. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
16. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
17. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
18. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
19. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了
20. 洗濯機	パナソニック	洗濯機が壊れた	修理依頼	修理完了

＜仕入先連絡フォーム＞

社内←情報共有→社外

NGワードの設定

平成26年度の新たな取組

こんな問い合わせがあったら、至急！各部署長に連絡！！

PL法に関する問い合わせ！
品質管理室・商品開発担当

身体を害する場合
 怪我・骨折・切断・打撲・火傷・湿疹・
 肌荒れ・死亡・腫れ・感電・
 出血・食中毒

家財が傷ついた場合
 床のキズ・畳のキズ・へこみ

カーペットを
めくると
床にキズが
付いている！

商品を使った
ケガをした！

個人情報に関する問い合わせ
総務部 宣伝費管理

カタログなど配送時
 投棄・放置・第三者の個人情報
 不審な勧誘
 怪しいDM・
 かかしさんを騙る勧誘
 インターネット・FAX
 個人情報の漏洩

宛名の付いた
カタログが
捨てられていた！

盗み入りの
カタログが
届いた！

ホームページに
名前が出ている！

配送に関する問い合わせ
総務部 業務部

商品配送
 商品の放置・伝票の放置・配送伝票の差し違え

破損
 設置、搬入時に家屋、家財を破損

対応
 訪問時の対応・トラブル

運送屋さんが
カバンを付けた！

運送屋さんの
態度が悪い！

品質に関する問い合わせ
品質管理室・商品開発担当

異物混入
 食品に異物・繊維製品に針
 不良品

転倒・落下・焦げ臭い・燃焼・発火・
 色おち・腐敗・賞味期限・誤表示・
 同一商品不良多発・爆発・ガラス破損

お料理から
針がでた！

商品から
煙が出た！

環境情報に関する問い合わせ
品質管理室

におい 異臭・吐き気・めまい
 有害物質 ホルムアルデヒド・
 シックハウス症候群

カタログなどに関する問い合わせ
総務部 業務部

カタログ
 印刷ミス（白紙・写真のズレ）・
 スペック
 チラシ表記と実際の商品が
 （原産国・素材・混用率・サイズ・機能）
 DM
 すでに開封されていた・開封できない
 中身がない・中身が異なる

お問い合わせ対応の流れ
 ※部署長、総務部が不在の場合は役員に連絡。

受付窓口
担当者

部署長

各轄部署

役員

NEW

緊急時対応の
発生を早期に知る

その後の対応を
平準化した

走る通販の本格始動

平成26年度の新たな取組

これまで

- 各県1名の営業マンを配置
- 合計11名の営業マン
- 農協との契約や交渉
- お客様対応に走ってきた

通販企業に顧客対応専門員

1年後の目標

- 中部エリア1名増員
- 西部エリア1名増員
- 消費者の声を1つでも多く拾う
- 製品安全対策優良企業の責任を果たす

直近半年の変化

- 顧客部駆けつけ隊を新設
- 一日中迅速対応

出動条件

- NGワードに定められた事例
- 誤使用と認められる時
- お客様の要望時

効果

- 製品の誤使用発見
- 製品の誤使用防止
- 製品の改善
- 安全使用告知の決定
- 消費者に安心感

チラシ表現基準

平成26年度の新たな取組

チェック項目

機能性

検査データ
比較データ

根拠データ
照合

スペック表示

サイズ 材質
原産国

データシート・現
物
照合

各種法令

景品表示法 薬事法
特定商取引法

法令ガイド
ライン確認

校正体制

各商品
担当者

パート
従業員

品質
管理室



三者で校正することにより、根拠と表現をチェック

問合せダイヤル開設

平成26年度の新たな取組

注文専用ダイヤル

問合せ専用ダイヤル

相談窓口設置で対応品質向上、電話連絡をスムーズに

平成26年度 受賞を振り返って

応募の動機

- 取組への自信
- 評価してほしい
- 企業イメージ向上
- お客様の安心感

苦勞・工夫した点

- 時間の制約
- ポイントを絞る
- 具体的に説明



よかった点

- 取組の評価
- 課題の提示
- 取組内容点検
- 社内の一体感

受賞後の反響

- 協力体制の促進
- 重要性の再認識
- 業界紙掲載
- コミュニティー参加

取り組みを無料で客観的に評価してもらえるチャンスは滅多にありません。今後も受賞企業としての責任を果たし、制度の認知度向上に貢献していきます。



御清聴ありがとうございました。