

J A（農協）通販における製品安全対策

～おかげさまで全国の農協様と歩み続けて46年～



株式会社ダイワ

目次

会社紹介

- 会社概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
- 弊社の特徴 その1・・・・・・・・・・・・ 4
- 弊社の特徴 その2・・・・・・・・・・・・ 5

安全な製品を仕入・販売するための取り組み

- ダイワ品質基準と活用・・・・・・・・・・ 6
- 新商品決定プロセス・・・・・・・・・・ 7
- 品質改善体制・・・・・・・・・・・・・・ 8

製品を安全に使用してもらうための取り組み

- 製品を安全に使ってもらうための情報提供・・・ 9

事故やリコール等が起きた際の取り組み

- 情報管理と活用・・・・・・・・・・・・・・ 10
- 危機管理体制・・・・・・・・・・・・・・ 11
- 対応実績 定温米びつクーラー・・・・・・・・ 12
- 対応実績 こたつ布団「あかり」・・・・・・ 13

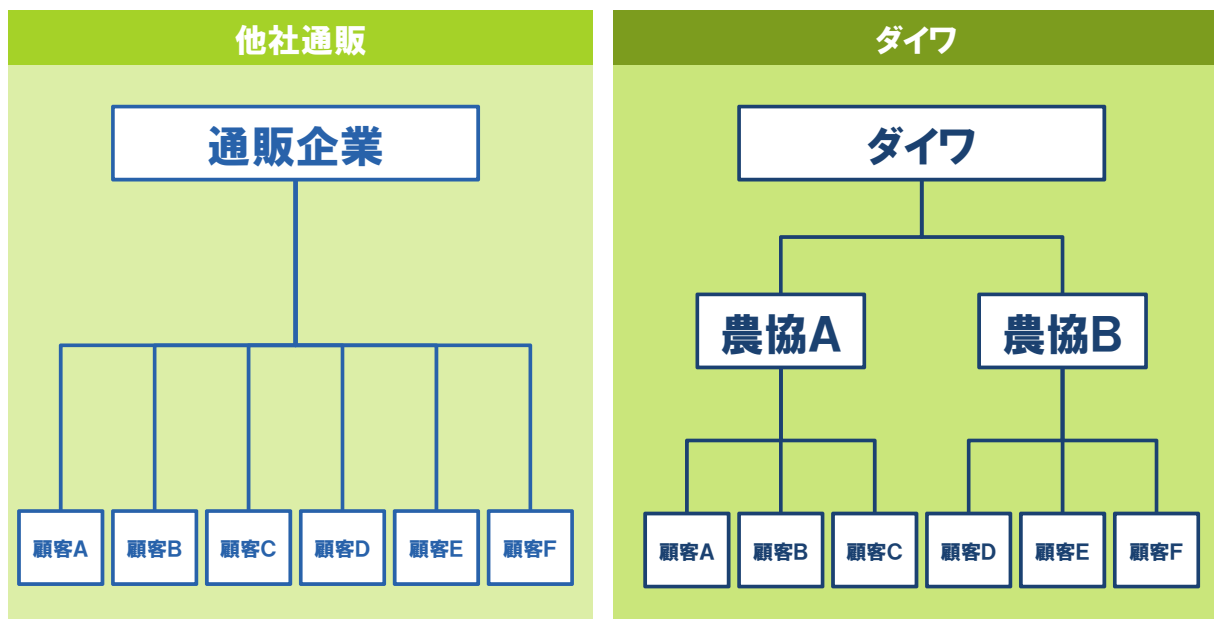
製品安全文化構築への取り組み

- 製品安全に関する情報共有・・・・・・・・・・ 14
- 製品安全に関する各種取り組み・・・・・・・・ 15

表彰制度を振り返って

- 表彰制度を振り返って・・・・・・・・・・・・ 16

■ 弊社の特徴 その2



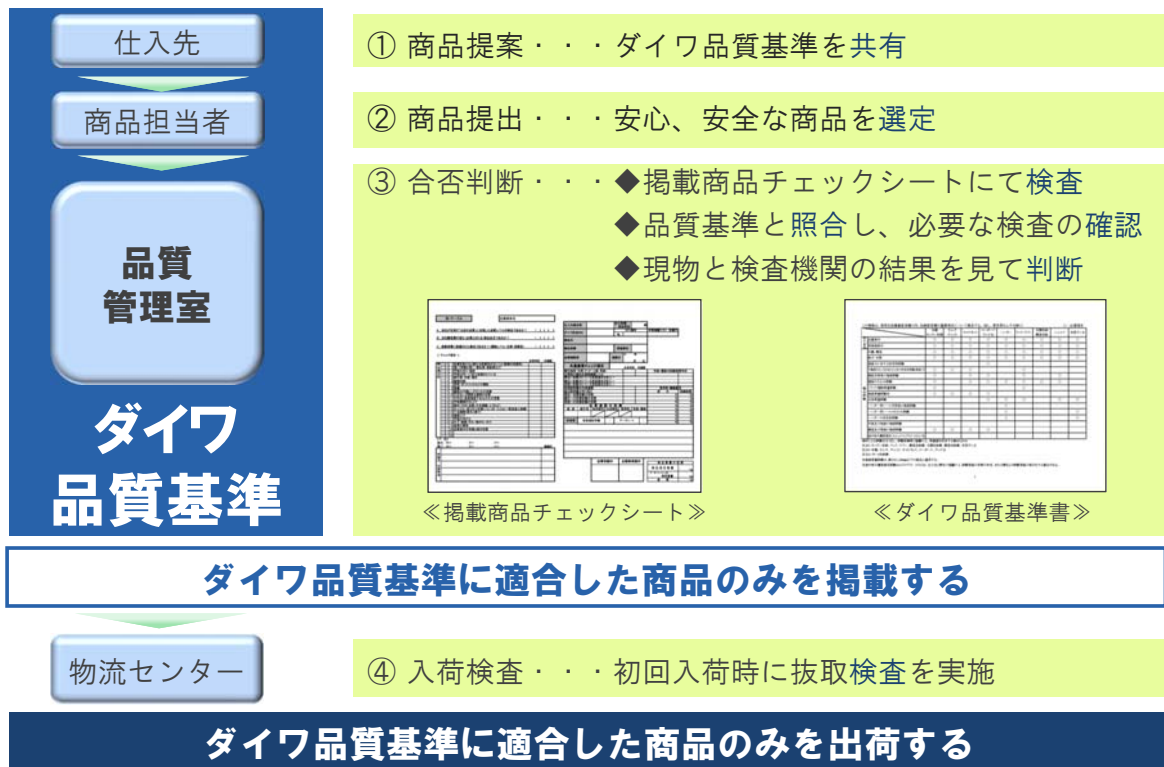
全てのお客様に農協が紐付く。販売元は全国各地の農協。
全国の農協とダイワの共同事業

安全な製品を仕入・販売するための取り組み

■ ダイワ品質基準と活用



■ 新商品決定プロセス



■ 品質改善体制



製品を安全に使っていただくための情報提供

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な発信



実績 2012年10月～2013年9月
351商品 70,946通

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

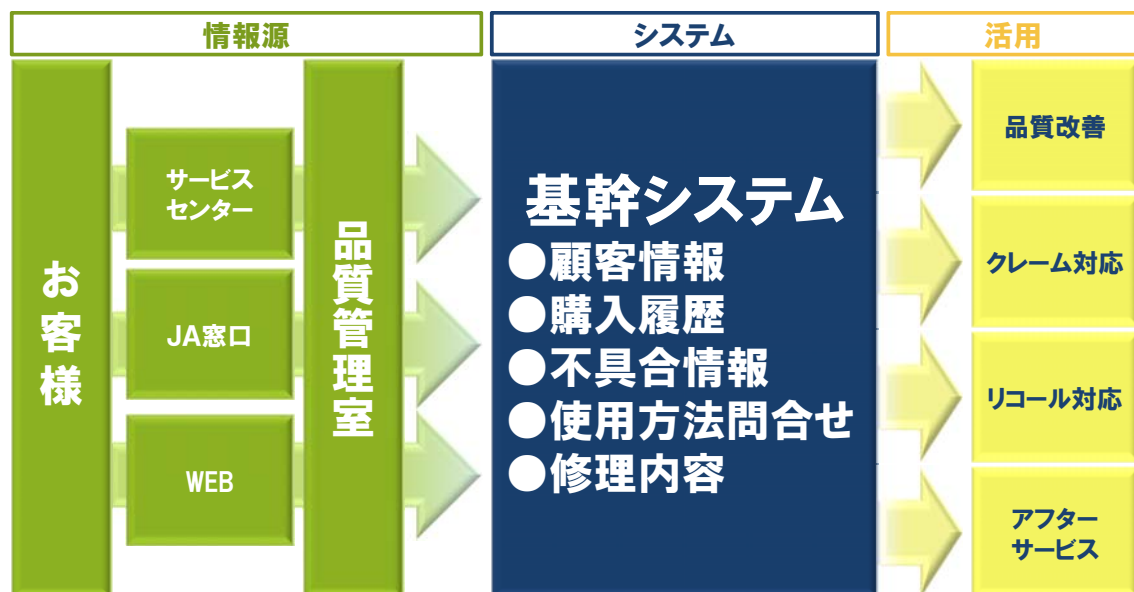
農協窓口 サービスセンター WEB



安全にご使用いただくためにハガキ・電話にて情報提供

事故やリコール等が起きた際の取り組み

情報管理と活用



全ての情報を一元管理+有効活用

■ 危機管理体制



情報の集約

- ・ 申し出内容の整理
- ・ お客様の安全確認
- ・ 訪問必要性判断
- ・ 当該商品確認

対応方法の検討

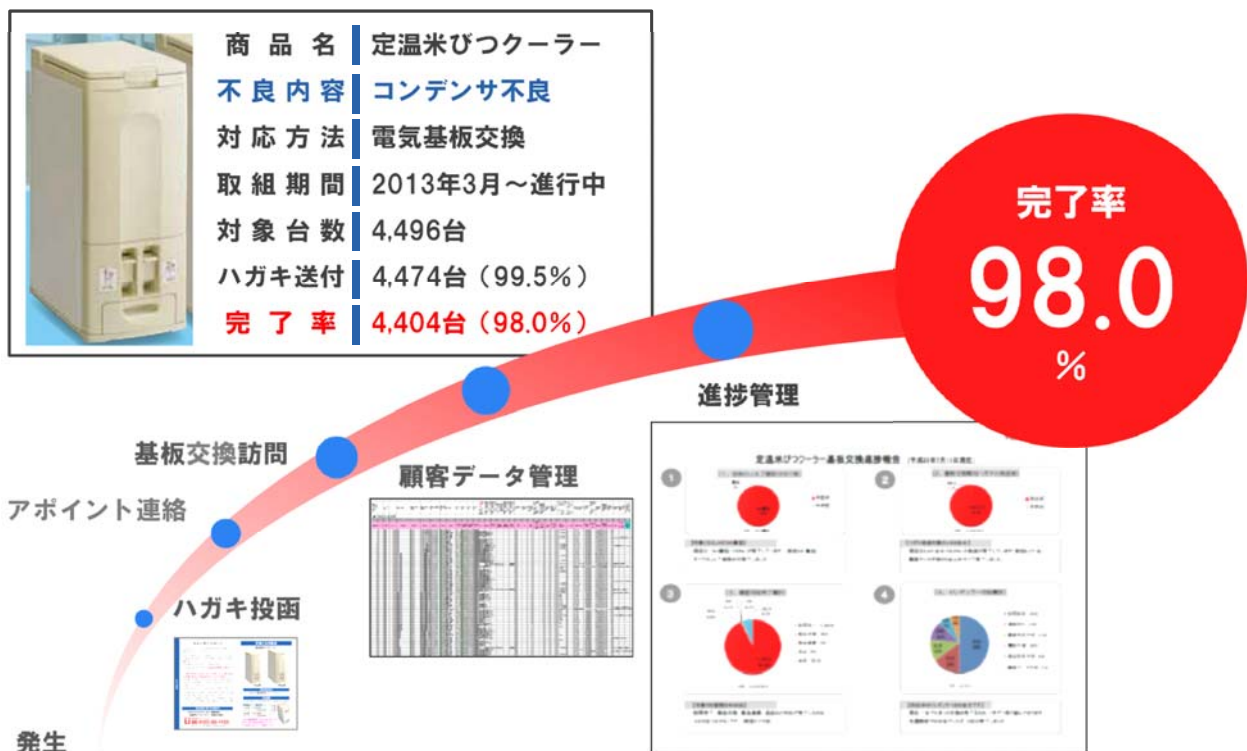
- ・ 危機レベルの把握
- ・ 多発性の把握
- ・ 購入者情報集約
- ・ 仕入先への通知
- ・ お客様への対応
- ・ 関係各所への対応

対応策の決定

- ・ 最終決定は代表者

重大品質問題が発生した場合は、発見部署から上層部に速やかに情報を伝達し、即時対応策を決定します。

■ 対応実績 定温米びつクーラー



■ 製品安全に関する各種取り組み

● ダイワ社は

お客様の声に耳を傾ける
(全社員で唱和)



《社内掲示ポスター》

● 「走る通販」

現場に積極的に訪問
(当日もしくは翌日)



● 個人情報の安全

お客様の安心のため、
プライバシーマーク取得



お客様の声に耳を傾け、安心、安全、満足していただけるよう
様々な取り組みを行っています

表彰制度を振り返って

■ 表彰制度を振り返って

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

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

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

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。
悩まれている企業の方は是非応募してください。

ご清聴ありがとうございました



株式会社ダイワ