

株式会社相田合同工場 製品安全の取組み  
～作り手と使い手の新たな関係の創造～



少し前の時代までわたしたちの生活と道具の関係は切り離せないものだったのです。しかし時代は変わり、道具は生活から離れてしまいました。同時に想定していない製品クレームが寄せられ、業務に支障が出ています。

弊社の【製品安全対策に取り組むきっかけ】は以下の通りです

1. 販売店の商品知識不足が原因の接客ミスによるクレームの増加  
(問い合わせ等窓口業務の負担増加)
2. 販売店の商品管理上のトラブルの増加  
(返品等商品管理業務の負担増加)
3. 消費者、使用者の商品知識不足と思える誤購入・誤使用の増加懸念  
(具体的な製品クレームへの移行懸念)

★弊社の情報発信の少なさも関係しているのでは？

# 相田合同工場と「鋏」



鋏の専門鍛冶  
新潟県三条市で創業  
89年の社歴（創業昭和5年/1930年）

製造品目4000余（2018年現在）  
全国の多種多様なオーダーに応える



少量多品種製造の工程を支える  
職人の技術力  
各地の先人たちの技を再現

## 【製品安全対策に取り組むきっかけ】

- 1.販売店の店員の商品知識不足が原因の接客ミスによるクレームの増加
- 2.販売店の商品管理上のトラブルの増加
- 3.消費者、使用者の商品知識不足と思える誤購入・誤使用増加懸念

★弊社の情報発信の少なさも関係しているのでは？

そのためには！ **➡ つくる現場からつかう現場への発想の転換が必要！！**

- ①使用者の道具の使用実態把握 （作業・使い方の聞き取り・現地確認）
- ②①を踏まえた表示物、添付書類の内容の見直し、確認 （表示はわかりやすいか？）
- ③使用者との直接交流の機会創出によるリスクコミュニケーションの実施（ワークショップの開催）
- ④リスクコミュニケーションによって得られたリスクの見積りを、製品・表示に反映  
弊社の実態に合ったリスクアセスメントの構築へ （自社の安全基準策定への取組み）
- ⑤以上の取組みをステークホルダーへ普及・共有へ （取引先へ理解を求める）

「**鍬の選び方・使い方ワークショップ**」に活路を見出す道に挑むしかない！

# 【製品安全対策の実践】 ワークショップで活路を見出す！

- 「つくる」現場から「つかう」現場へ



弊社で開催中の鍬の選び方・使い方ワークショップの様子

# 鍬の安全対策①

## 対策① 取扱説明書で伝える

この商品が何かを伝え、無知による事故を防ぐ！

- ・取扱説明書（文書）を活用してこの商品が何かを伝え、  
使用者の認識不足による製品事故を防止する

SENNARI  
業務用 トンビ鍬  
型式:AD-332/AD-306/AD-343/AD-338  
**共通取扱説明書**  
製造販売元:株式会社 相田合同工場

この説明書には、重大損害が予想される事項には△、禁止行為には⊘、特によく読んでいただきたい事項には①マークを、またよく読んで参考にしていただきたい事項には②を付けて表示しています。  
●第三者に譲渡・貸与される場合も、この説明書を必ず添付してください。  
●この説明書は保証書と併用しています。大切に保管してください。  
●当商品に関するお問い合わせは、お買い求めの販売店もしくは当社(裏面記載)にご連絡ください。

**安全上のお知らせ**  
この商品の期待寿命は10年です。詳しくは保証規定(裏面)をお読みください。

■ご使用前の準備  
1. 刃先にかけてある刃あてカバーを外します。  
※2回目以降にご使用の場合は、保管の際に巻いた布などを外します。  
2. 刃先の欠け、クサビや柄の緩みがないか確認します。

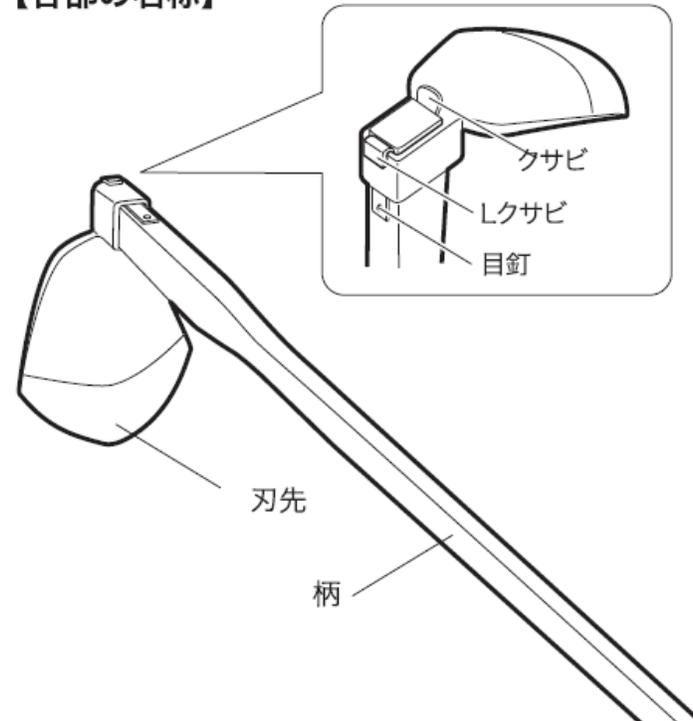
⚠ **注意** 軽微なケガや機器の損傷の原因になります。  
● 鍬を振り下ろした際に、刃が石に当たり、欠けた刃や石が飛んでケガの原因になることがあります。  
● 木の根切りには使用しないでください。  
● 子供に触らせないでください。刃先を素手で直接触らないでください。  
● 子供の手の届かない場所に保管してください。  
● 本書記載以外の用途では使用しないでください。

【各部の名称】  
刃先  
柄

【鍬の持ち方】

※ 異常を感じた場合は、当社またはお買い求めの販売店にご連絡ください。そのまま使用した場合、ケガや本体損傷等の原因になります。

【各部の名称】



この度は、業務用「トンビ鍬」をお買い求めいただき、ありがとうございます。この商品は、畑に適した土を作り、開墾(雑草の根切り、土起こし)する為の道具です。ご使用前にはこの説明書をよく読んで、正しく安全にご使用ください。

# 鍬の安全対策②

## 対策② 選び方を伝える

作業と道具のミスマッチによる製品事故を防ぐ！

- ・「作業による使い分け」 = 万能はあり得ない！



作業に合った道具選びの楽しさを知ってほしい！

## 鍬の安全対策③

### 対策③ メンテナンスや修理のことを伝える

経年劣化による事故を防ぐ！

- ・「先がけ」 = 鍬の修理 摩滅した刃先の復元  
日本の道具文化 職人の技術集積の賜物

◎「鍬は直して使うものだ」ということを伝えていきたい

◎直して使うことを知っているユーザーは現代においても存在しています

◎鍬作りを生業としているものとしてこの文化を伝えていくことは責務



「先がけ」  
摩滅した刃先の付けたし

2004年頃から積極的に修理の受注を開始 全国各地で鍬の修理相談会を実施  
2010年度修理本数は1000本を超える

## 鍬の安全対策④

### 対策 ④ ワークショップの開催

鍬の選び方、使い方を実際に使って体験！

◎取扱説明書を活用した人から人への道具知識の伝播

◎つかう現場の意見を聞いた、使い手と作り手の協働によるリスクの顕在化

◎顕在化したリスクを低減させるものづくりへの応用 → 新たな商品開発手法へ

☆新機軸のユーザー開発及び商品開発事業として位置づけ

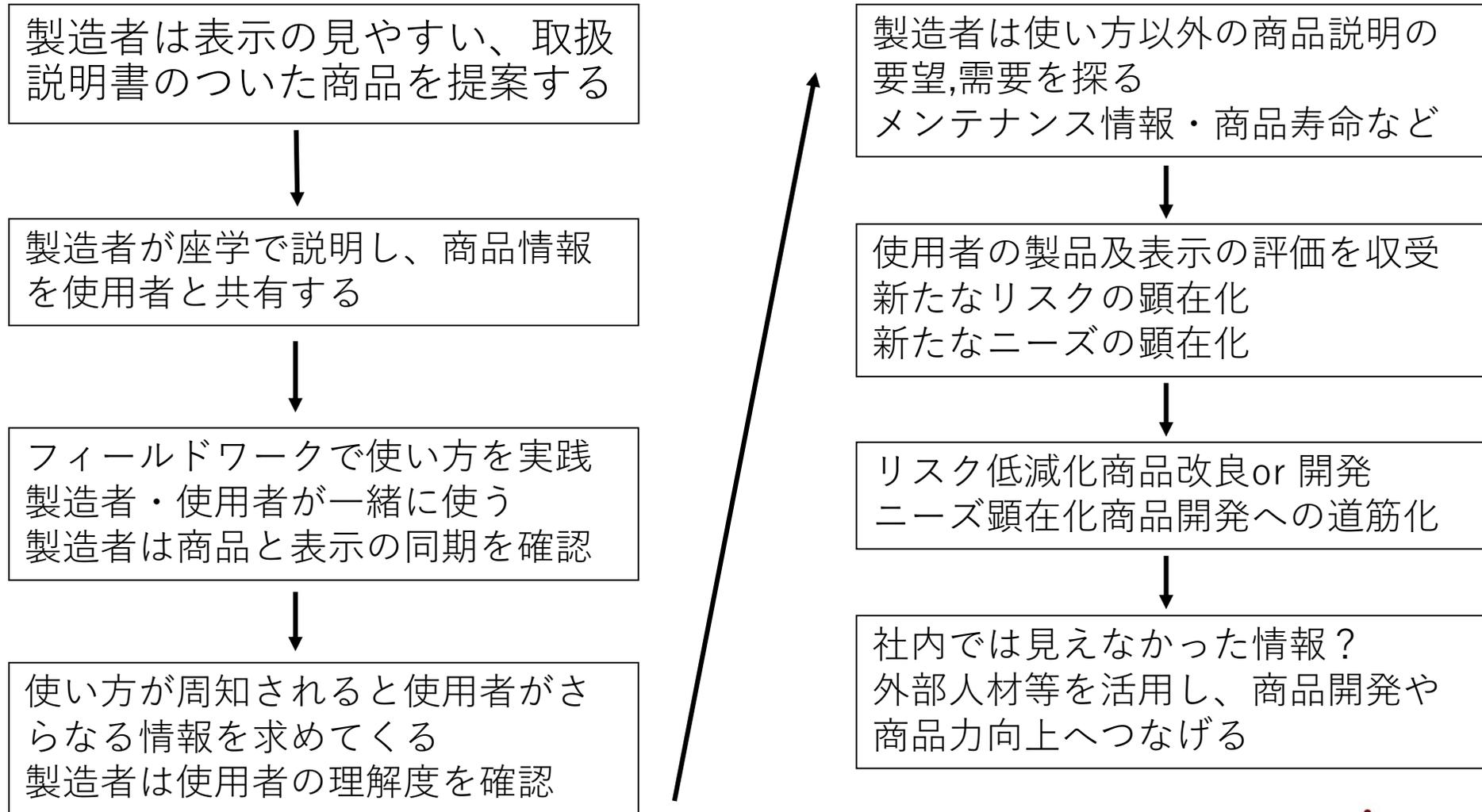


現場でのメンテナンス指導



ワークショップで復活した鍬

● ワークショップで受け渡しされる情報と  
顕在化されるリスクとニーズの関係性フロー



# ●ユーザーとの協働ワークショップで顕在化される「人と作業と道具」の相関関係

## 1. 作業に関する情報

作業の目的  
作業内容  
作業の段取り  
作業ポイント

作業を覚える

作業

人

疲れる

楽しくない

はかどらない

道具を選ぶ

## 2. 作業に適した道具の情報

基本の使い方  
お手入れ方法  
使い方のコツ  
長く使うコツ

道具を使う

壊れる

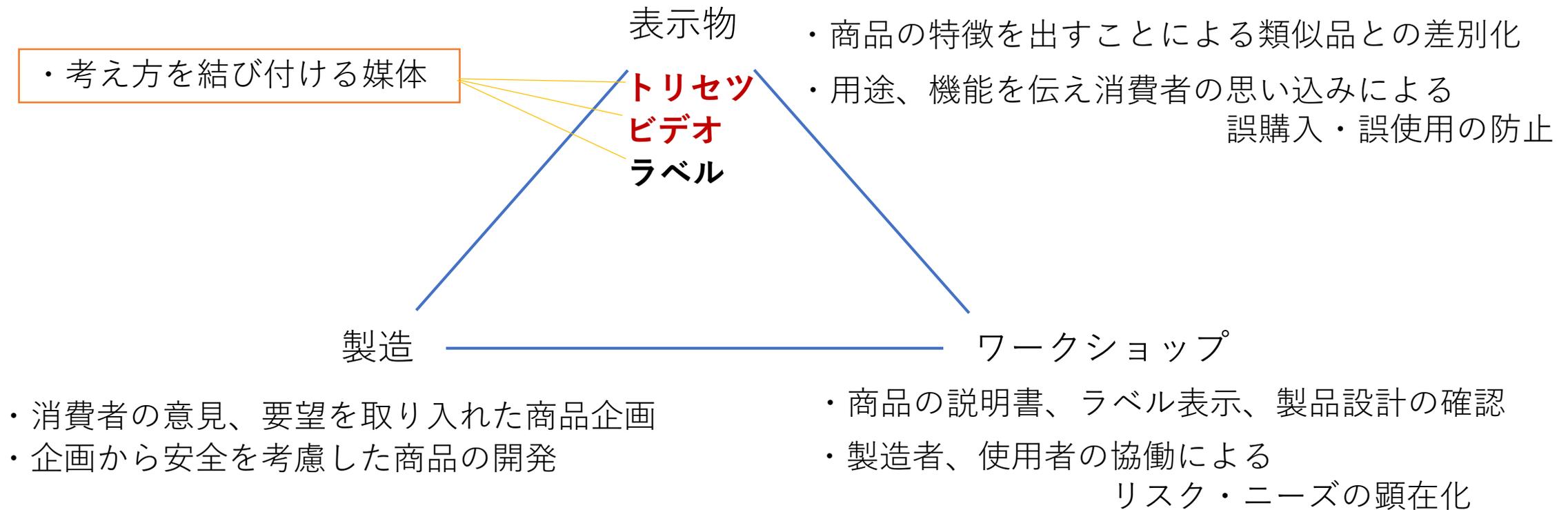
道具

使い手が欲しい情報  
①作業に関する情報・ノウハウ  
②作業に適した道具の情報  
(作業と道具のマッチング情報)  
③道具の取り扱い方に関する情報

作業と道具と使用者のマッチング  
作業に適した道具を選ぶ  
作業場所、作業者に合わせた開発  
作業場所、使用者を限定した仕様変更

・製品安全の考え方 表示とワークショップと製造の相関関係

弊社では正しい使い方を伝えることに重点を置いている

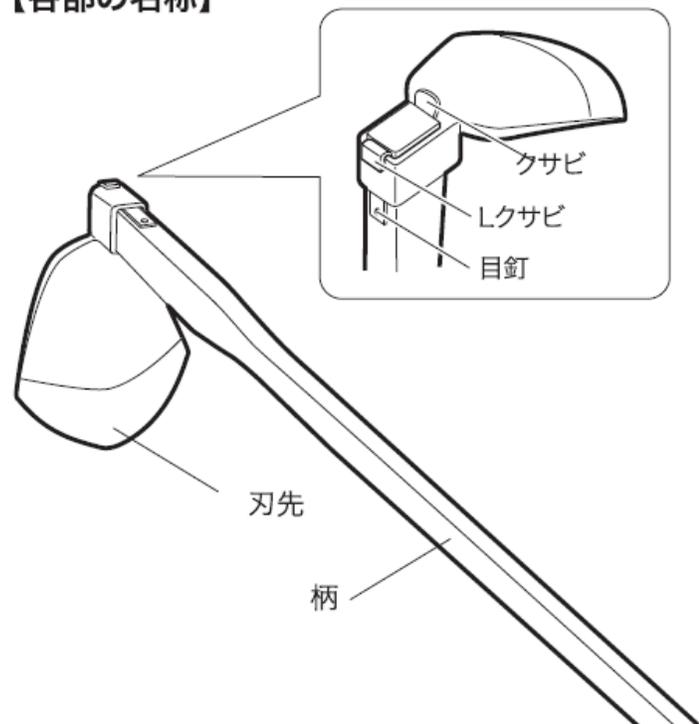


# ・表示物の活用 取説 ご使用の際の注意事項 ①

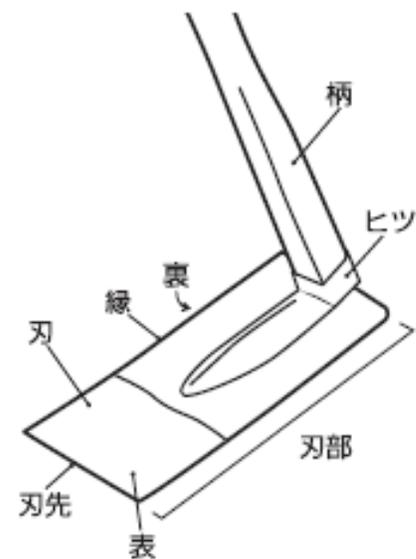
## ■ご使用前に

- 刃先の欠け、刃部の変形・歪み、柄のヒビ等異常がない事を確認してからお使いください。
- 異常を感じた場合は、当社またはお買い求めの販売店にご連絡ください。そのまま使用した場合、ケガや本体損傷等の原因になります。

【各部の名称】



各部名称  
(例:さくり鋸)

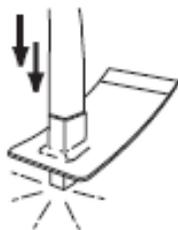


**柄のゆるみを解消するに付きましては下記をご参照ください**  
弊社の商品は、いずれかの取り付け方法です。

**柄を鍬の裏から引き込んである場合**

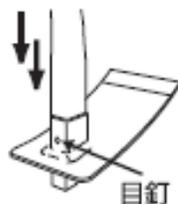
**目釘なし**

軽く地面などにたたきます。



**目釘付き**

目釘は、展示場の脱落防止用です。抜いてから、軽く地面にたたきます。(再度、目釘を打つ必要はありません。)



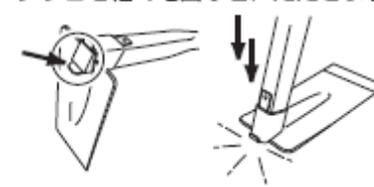
**円すい形のヒツに目釘で止めてある場合**

一度、目釘を抜きます。柄をカナヅチで軽くたたき、打ち込みます。(再度、目釘を打ち固定します。)



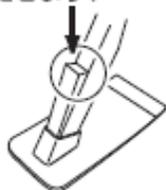
**クサビ裏止めの場合**

クサビをカナヅチでたたき、または、クサビを軽く地面などにたたきます。



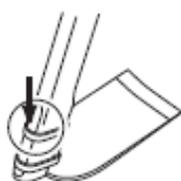
**クサビ表止めの場合**

クサビをカナヅチでたたきます。



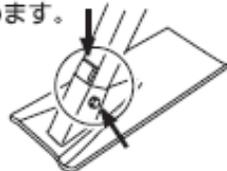
**柱で止めてある場合**

柱をカナヅチでたたいて押し下げます。



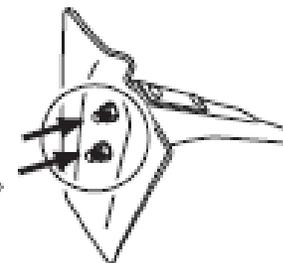
**ボルトとクサビで止めてある場合**

クサビをカナヅチでたたいて、ボルト・ナットをしっかりと締めます。



**ボルトを裏で止めてある場合**

ボルト・ナットをしっかりと締めます。



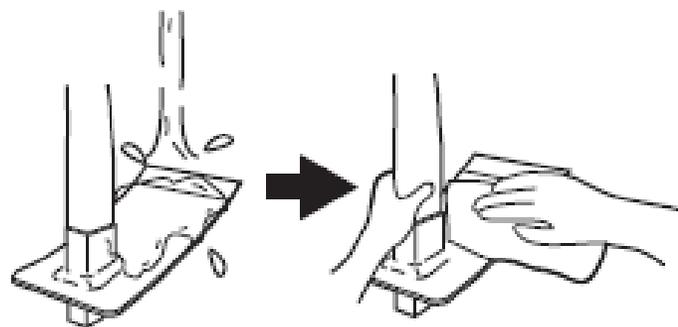
○さらに、取り付け部分を水に浸していただくと、柄が水分を含み、効果が増します。



## ■お手入れ方法

**ケガをしないよう十分に注意して行ってください。**

1. 使用後は、本体に付いた土を水で洗い流します。汚れがひどい場合は、やわらかい布やたわしを使い、水で洗い流します。肥料・薬品の成分は、サビや劣化の原因になりますのでしっかりと落としてください。
2. その後、水分を乾いた布でよく拭き取り、サビ止め油やミシン油を刃部全体に塗ります。



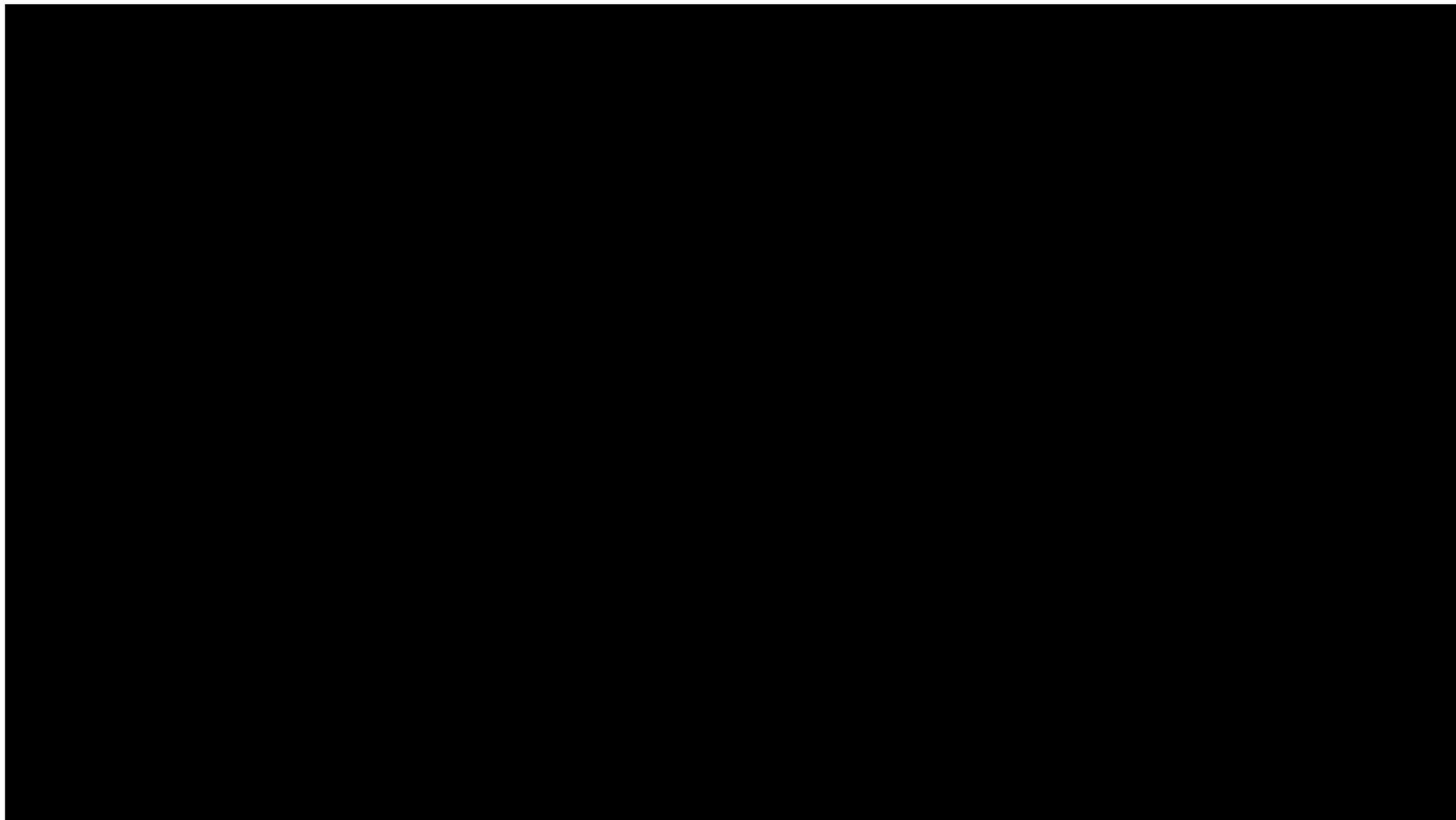
## ■保管方法：長期間使用しない場合

1. お手入れ方法に従った後、布などで全体を巻きます。
2. 刃部を下に柄を上にした状態で、屋内の高温多湿を避けた場所に保管します。

柄は自然木です。過乾燥に注意してください。ヒビ、折れ等劣化の原因になります。



・表示物の活用 取説ムービー 【とんび鋏鋼付】



・ステークホルダーへの働きかけ 製品安全セミナー・勉強会の開催

各回の講座内容	第1回	なぜ、製品安全なのか？ ～エントリー・受賞のメリットとは～
	4月21日 (土)	PSアワードにエントリーするだけで、考え方が変わります
	第2回	ワーク 製品安全の4つの視点
	5月12日 (土)	自社の製品安全を棚卸してみよう
	第3回	ワーク PSアワードエントリーシートの書きかた
6月30日 (土)	PSアワードにエントリーしよう！	

PSアワードにエントリーしよう！

なぜ製品安全なのか？～エントリー・受賞のメリットとは～  
PSアワードにエントリーするだけで考え方が変わります



エントリーの効果は？



# 【製品安全対策の実践】

メリットはあるの？

- 「製品安全」から「各業務」へフィードバック！



弊社鋏ギャラリー

# 製品安全対策が会社に与える影響・効果①

取説添付のメリットとは・・・販売につなげる可能性

お客様に対するメリット

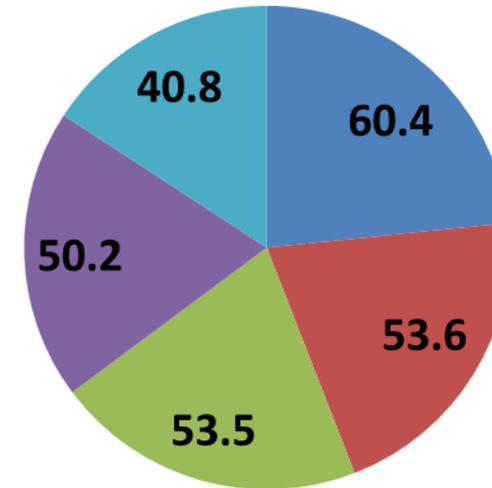
- ・正しい使用方法、使用用途がわかる。
- ・保証期間の確認もできる。

販売担当者様に対するメリット

- ・商品の用途・機能が事前に確認でき  
販売ツールとしての活用が期待できる。

20～60代男女TOP5

- 1位 信頼できる
- 2位 安心できる
- 3位 低価格
- 4位 安全な
- 5位 日本製



20代～60代までの購入ポイント調べ

平成22年4月21日  
経済産業省調査

商品を選ぶときの  
選択ポイントになる！  
結果売り上げの増加につながる

グラフは平成22年4月21日  
経済産業省調査から引用

# 製品安全対策が会社に与える影響・効果②

## 社員のスキルアップ

- 全社を上げてPL検定にチャレンジ！  
役員、工場の職人、事務員など職種男女を問わず、  
24才の若手社員から70才のベテラン職人まで  
自分のためにも会社のためにも、  
製品も取扱説明書もみんなで責任を持って作ろう！

社員 16 名中、三級 6 名、二級 2 名取得  
(平成 30 年 9 月現在)

# 製品安全対策が会社に与える影響・効果 まとめ

製品安全対策は社内態勢の確立や環境整備にコストがかかるのは事実です。また、その後に成果が現れるのも、ある程度の時間がかかります。経営者が今のビジネス環境では手の出しにくい領域である事は否めません。

しかし、製品安全対策に舵をきり、自社でできることを一つずつ自らの手でこなすようになると会社の雰囲気が一変しました。社内態勢作りだけでなくユーザーとの接点を作ることに重きを置いたことで様々な気づきを得るに至ります。作り手と使い手のワークショップ、リスクコミュニケーションから得られる情報はとても有益で、製品改良、製品開発、表示物の見直し、営業ツールへの活用、社員のスキルアップなど多岐にわたりました。結果、製品安全対策にかけたコストは、違う部門に有効に活用できていた、ということになります。

製品安全対策に取組み、10数年の時間が経過しました。これまでも、これからも課題となるのはステークホルダー、特に販売先に理解を頂くことです。製品価格にコストを反映させるにはもう少し時間がかかりそうです。

本日はありがとうございました



SENNARI

相田合同工場