

製品安全対策優良企業表彰 (PSアワード)活動のご紹介



2019年2月4日

株式会社ヨシカワ ライフスタイル事業部

品質管理室 赤塚 崇



弊社のご紹介



■ 創立 1952年
(昭和27年)

■ 事業概要

家庭用品(主として

キッチン用品)の企画・販売



■ 製品安全対策優良企業表彰・・・2018年優良賞受賞

■ ISO9001・・・1999年認証取得

■ ISO14001・・・2009年認証取得

主な取り扱い製品(1)



主な取り扱い製品(2)



視点1 安全な製品を製造・輸入 するための取組

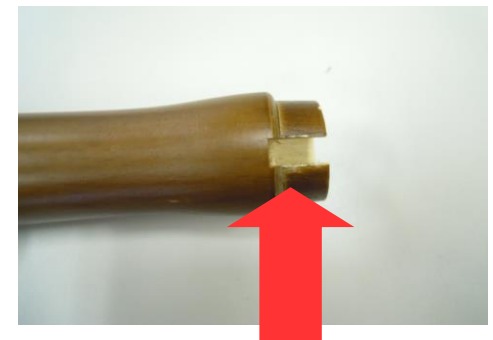
(1) 品質基準について

- 品質基準に適合しない商品は扱わない。
- 項目数は約200。
- 「安全性」「性能・構造」「表示」の3分野で構成。
- 法令・公的基準のみではなく、自社独自基準を含めた構成。
- 公的機関での試験を実施し、第三者の目での安全性確保。
- 確実にチェックが行えるチェックリストの作成。

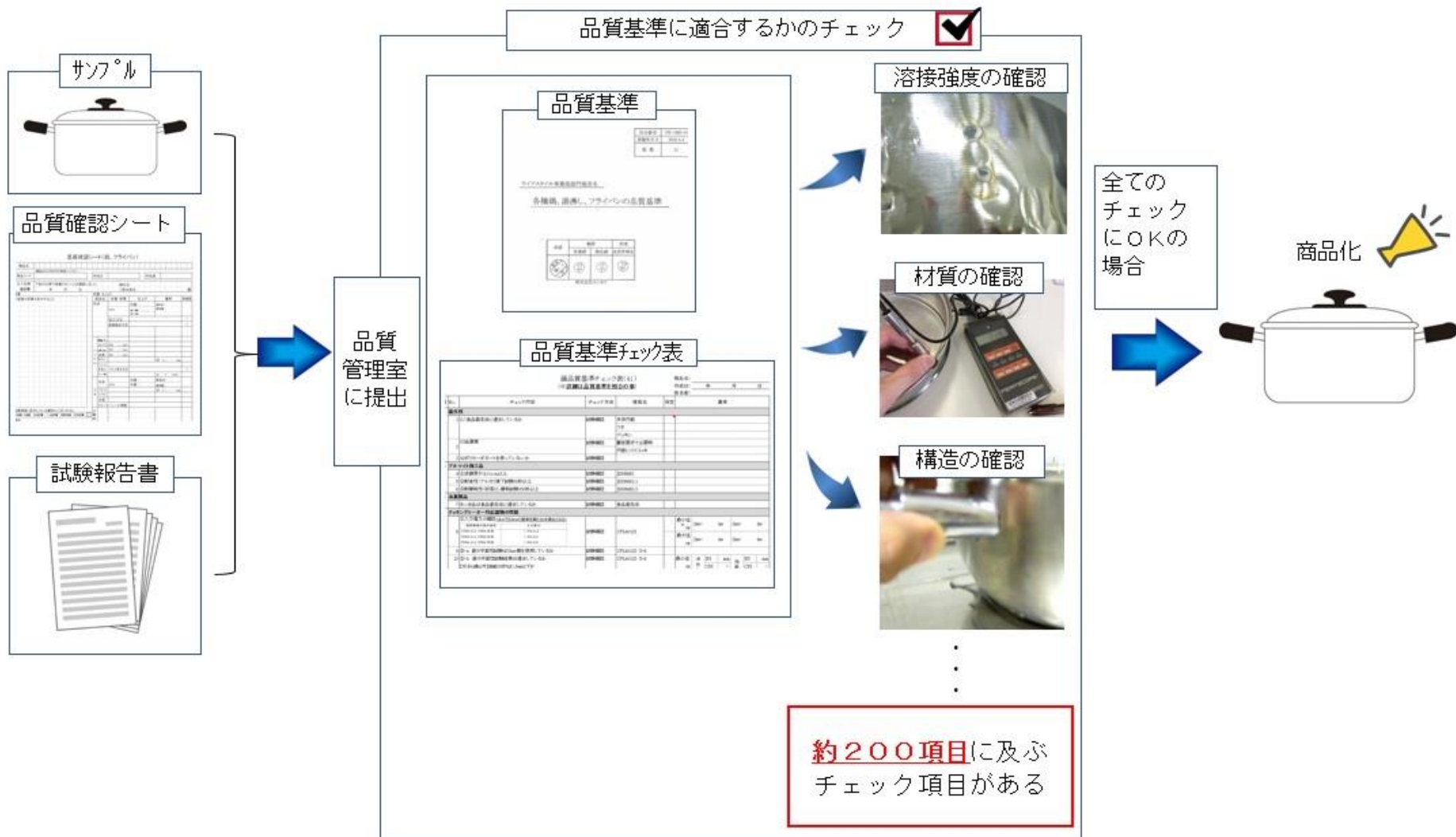
(2) 製品安全に関する基準について

■ ネジが緩んでも本体が回らない構造になっているか

- 他社品でネジが緩んで鍋が回りヤケドした事例あり。
- 2016年に弊社基準に同項目を追加。
- 「お客様の誤使用」→「予見可能な誤使用」
- **ネジが緩むと本体が回る構造自体の問題。**



(3) チェック体制について



(4) 品質基準の配付

■ 国内だけではなく、海外の工場にも配付。

中国語

分类编号	YIS-1002-H	页
实施日期	2018.4.4	
版号	11	1/30

部门规定名称

各种烧锅、水壶、平底锅的质量标准

承認	確認		作成
	営業部	商品部	品質管理室
			

株式会社吉川

韓国語

구분번호	YIS-1002-H	페이지
실시연월일	2018.4.4	
판수	11	1/30

라이프 스타일 사업부 부문 규정명

각종 냄비, 주전자, 프라이팬의 품질 기준

승인	확인		작성
	영업부	상품부	품질관리실
			

주식회사 요시카와

視点2 製品を安全に使用して もらうための取組

(1) Q&Aを商品に添付

■この資料の特徴・・・「画像」を多く入れた事。



よくあるご質問
トラブルとその回避方法

困った時に
使ってね





～困ったときに その1～ 保管して困った時にお役立てください

ご質問	原因	対策
洗っても黒い汚れが付着する	汚れではありません。又、害はありません。 ステンレス鋼の「粉」が付着しています。ステンレス鋼ですので、もともと銀色なのですが、粒子が細かく光を全て吸収する為に黒く見えています。汚れが付いているわけではなく、害もございませんのでご安心下さい。洗った後はキッチンペーパーで拭いてからご使用ください。使用していくうちに自然に付かなくなってきます。又、スポンジ裏の硬い部分等でするとステンレス鋼の表面が削られて粉が出る原因となりますのでご注意ください。	
料理を保存してはいけない理由は何？	「家庭用品品質表示法」という法律で、表示が義務づけられている内容です。ステンレス鋼は腐食に弱い性質がありサビの原因にもなる為、料理の保存をしないでください。	
「いため物をしないで」の理由は何？	理由は4つあります。 ①少量の油を入れて予熱するつもりが過熱になり、油が発火温度に達して発火する恐れがあるため（油が少量のため短時間で発火温度に達しやすい） ②いため物は空炊きと同様のためステンレス鋼が焼けて変色するため（テンパーカラー） ③底が変形する恐れがあるため ④食材の焦げ付きの恐れがあるため	 <p>テンパーカラー</p>
鍋が茶色く変色してきた	体に害はありません。ステンレス鋼が焼けて変色する（テンパーカラー）現象です。 原因は2つあります。 ①空炊き（いため物）をしたため ②火力が大きい（鍋底をはみだす）ため	万一、空炊きをした場合は急冷せず放置してください。変形等の異常がなければそのまま使用できます。変色は無害ですが、気になる場合はホームセンター等で販売しているステンレス製品専用の磨き剤でキレイにすることができます。
	 <p>①空炊きによる変色</p>  <p>②火力が大きいことによる変色</p> <p>ここまで水が入っていたので変色していない</p>	 <p>お手入れ前</p>  <p>磨き剤によるお手入れ後</p>
	<p>水が入っていれば、水は100度までしか上がらないため、この温度ではテンパーカラーが生じることはありません。ただし、水が入っていない箇所については、温度の上昇を防止するものがないために温度が上がりがり続けてテンパーカラーが生じます。鍋底をはみ出さない火力でお使いください。</p>	
鍋を火にかけると異臭がする 取っ手のネジがゆるむ	火力が大きいからです。 取っ手部分が焼けていないかを確認してください。プラスチック部分にフレスがあったり、金属部分が茶色く変色していると火力が大きい証拠です。	鍋底から「はみ出さない」火力に調節してお使いください。火力を小さくしているつもりでも炎の先端は目では見えません。目で見えている以上に火力は大きいのでご注意ください。（※下の画像は両方とも同じ火力です）
	 	 <p>内照</p>  <p>赤外線モード</p>

(1) Q&Aを商品に添付

■製品安全に関わる消費者への情報提供

異臭がする／取っ手のネジが緩む

鍋底から「はみ出さない」火力に調節してお使いください。火力を小さくしているつもりでも炎の先端は目では見えません。目で見えている以上に火力は大きいのでご注意ください。(※下の画像は両方とも同じ火力です)



肉眼



赤外線モード

(1) Q&Aを商品に添付

■製品安全に関わる消費者への情報提供

ガラス蓋が割れた





視点3 出荷後に安全上の問題 が判明した際の取組

(1) 安全上の問題判明時の対応

区分番号	YIS-1401
実施年月日	2018.11.20
版数	21

文書名

是正処置規定



承認	作成
	

株式会社ヨシカワ

区分番号	YIS-1403
実施年月日	2018.11.20
版数	6

文書名

重大製品事故緊急対策規定

承認	作成
	

株式会社ヨシカワ

視点4 製品安全文化構築 への取組

(1) 製品安全文化を育む仕組み、体制



■「事業発展計画書」

「経営理念」「行動指針」「クレーム対応に関する方針」に明文化。



(1) 製品安全文化を育む仕組み、体制



■ 製品安全の責任部門

品質管理室を設置し、品質管理室長が責任者。

■ アフターサービスの充実

クレーム対応の迅速化・・・即日対応率95%

※修理を除くと99%

(2) 人材育成、知識・技術継承



■ お客様サービス系の知識について

今までは個人のスキル頼り

→ マニュアルの作成に着手

品質管理室電話対応基本マニュアル～鍋～

お問い合わせ内容	
サビが出た (単層)	
応対者	お客様
「ご迷惑をお掛けしております。商品名をお聞かせいただいても宜しいでしょうか。」	「サビが出た。」
「ステンレスはサビにくい素材ですが決してサビない素材ではありません。ステンレスの表面は目には見えない皮膜があり、その被膜があることでサビにくくなっていますが、塩分や塩素の弱い性質があり、それらが皮膜に付着してしまうと皮膜が壊れサビが出る原因となります。調味料にも含まれていますが水道水にも塩素が含まれていますので使用回数に関係無く1回の使用でもサビが出る可能性があります。」	「〇〇です。」 「分かりません。」
	「分かりました。」 「落とす方法がありますか。」 ⇒Aへ 「返品したい。」 「送るから確認してほしい。」

(3) 情報の共有化

■ サービス係の情報について

週1回メール配信 (社長を含めた事業部
全社員)

■ 他社リコール情報等について

週1回メール配信 (社長を含めた事業部
全社員)

※情報を発信するだけでなく、

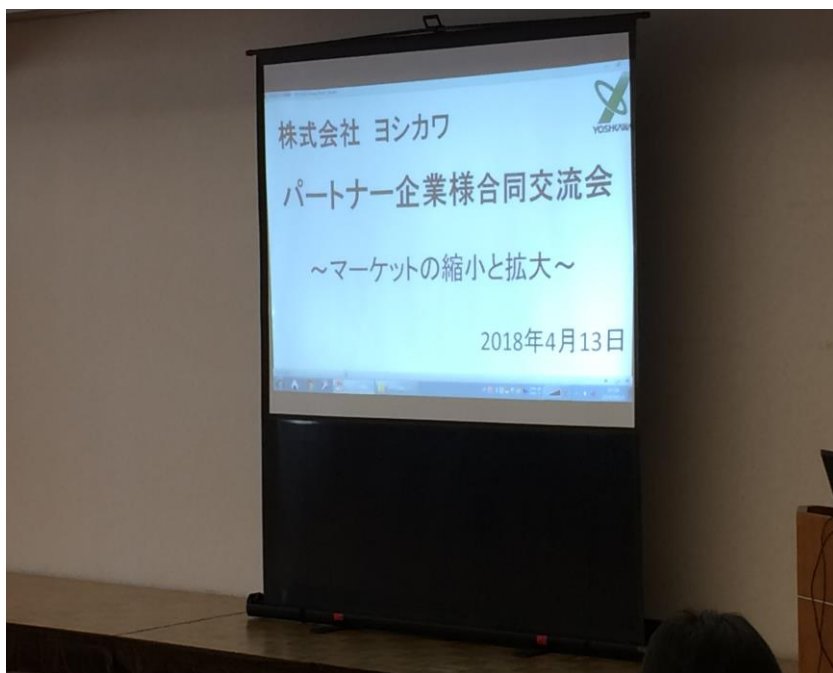
品質基準への追加も実施している。

(3) 情報の共有化

■ 週1回クレーム内容の社員への説明



(4) 仕入先様への説明会の実施



(5) 社外での取組み

- 一般財団法人製品安全協会のSG基準策定への参加(CPSA0123)
- 日本ハウスウェア工業組合理事会への出席
- 一般財団法人日用金属製品検査センター評議会への出席

(6) 小売店に対する取組



ご清聴ありがとうございました