



商品を
最良の状態
で
正確にお届け
すること

*Product
Safety*

(株)友和 / 中間流通業としての製品安全の取組み

Yuwa Group[®]
— since 1965 —

(株)友和のご紹介

500社以上の仕入先様



取引先

全国有カスーパー
ドラッグストア
ホームセンター
など
全国の量販店様

2016年度 PSアワード 特別賞受賞



盲点 中間流通の 製品安全体制

特別賞



特別賞

株式会社友和

商品を
最良の状態
正確にお届けすること



株式会社友和 / 中間流通業としての製品安全の取り組み

Yuwa Group

事業内容:生活用品の専門卸売業
所在地:東京都中野区
設立:1965年
代表者:代表取締役社長/小林 敬一
従業員数:600名(2016年8月)
URL:<http://yuwa.jp/>
受賞歴:初受賞



Yuwa Group

優れた取り組み紹介

YUWA STANDARDに基づく体系的な製品安全の取り組み

中間流通業として独自の商品品質管理体系(YUWA STANDARD)を構築し、仕入先との品質情報共有と協力強化による製品安全活動を進めるとともに、自社開発商品については工場と製品の監査による製品安全活動を実施している。倉庫内では自社規格に基づき全数の検査を実施している。生産工場に対しては、工場監査マニュアルに基づき監査を実施している。

YuwaCloudの運用による製品安全情報の共有と伝達

情報プラットフォームYuwaCloudを構築し、全社員、全国20か所の倉庫、500社を超える仕入先をリアルタイムで繋いでいる。製品安全情報やリコール情報の配信や、倉庫検査で発見した不良商品と対処方法の情報共有を可能にするとともに、類似商品の仕入れ先商品に関しても、全国一斉の商品確認を実施することで安全を確保している。

QCマネージャーの人材育成

QCマネージャーは庫内品質管理の中心として、自社規格に基づき庫内の物流品質の向上と商品品質の向上の取り組みの最前線で、製品安全活動を実施している。このQCマネージャー育成の社内教育では、統一した基準で庫内製品安全の実務を行うことができるよう、庫内の検査基準に従い、均一の精度で不良品を排除するための教育を行っている。

2016年度 PSアワード 特別賞受賞



盲点 中間流通の 製品安全体制

品質方針の策定
品質管理体系の構築
品質基準の制定

2013年経済産業省様発行
『製品安全に関する
流通事業者向けガイド』

(2016年応募時の内容)

- 【1】クオリティコントロール本部の設立による製品安全の体制構築
- 【2】Yuwa Cloudの運用による情報伝達の迅速化と全国の拠点間共有
- 【3】YUWA STANDARDの啓発による製品安全の体系構築

2016
製品安全対策優良企業表彰

2016年度 PSアワード 特別賞受賞



【製品安全に対する機能強化】

【1】クオリティコントロール本部の設立による製品安全の体制構築

- ・ 倉庫内物流工程における基準書の策定と庫内での検品の実施
- ・ QC マネジャーによる品質管理の実施と情報の共有

【2】Yuwa Cloudの運用による情報伝達の迅速化と全国の拠点間共有

- ・ 庫内検品で不良品が発見された場合の取組
- ・ 情報の社内共有とチェック体制の強化
- ・ 仕入先様に対する品質意識の向上活動

【3】YUWA STANDARD（当社独自の品質管理体系）の啓発による製品安全の体系構築

- ・ 国内仕入先様の品質向上
- ・ 自社開発商品への取組（商品の事前監査・サプライヤー監査・お客様相談室の設置）

2016年度 PSアワード 特別賞受賞



【代表的なご指摘内容】

審査委員の先生方より頂いたご指摘

- ① 当社倉庫入荷後の非破壊検査
だけでは効果が限定的
- ② 除外した不良品の流れの
明確化が不十分
- ③ QCマネジャーへの
フォローアップ体制の充実



新たな取組内容

- ① 仕入商品のリスクを事前に把握
(視点1【1】にてご紹介)
- ② 不良品置場の視認性および隔離性向上
(視点1【2】にてご紹介)
- ③ 社内試験制度
(視点2【3】にてご紹介)

[視点1]製品の安全を確保・支援するための取組

【新たな取組みのご紹介】

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

- ・ R-Map手法活用の背景
- ・ 実例と想定をR-Mapに落とし込み

【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取組み強化

- ・ 倉庫内物流工程における基準書の策定と庫内での検品の強化
- ・ 不良品置き場であるDSAの隔離性向上
- ・ QCマネジャーの機能強化

【3】自社開発商品の製品安全の取組みをNB仕入商品に水平展開

- ・ ホームページの充実による製品安全情報の伝達強化
- ・ 品質管理フローチャートによる商品監査の強化
- ・ お客様相談室の強化

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

従来

非破壊検査（未開封検査）

2016年審査時のご指摘

『入荷前での商品リスクの把握が重要』

2016年審査時のご指摘

『限定的で「製品安全を担保」という点では不十分』

限定的な検査

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

従来

2016年審査時のご指摘

『入荷前での商品リスクの把握が重要』

非破壊検査（未開封検査）

2016年審査時のご指摘

『限定的で「製品安全を担保」という点では不十分』

限定的な検査

気付き

製品安全に対する
リスクを把握する事により
事前対策が可能



限定的な非破壊検査
（未開封検査）での漏れを
補完

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

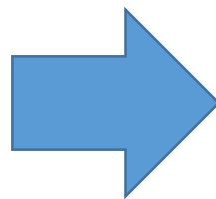
疑問

製品安全を担保する方策は??



検討

今まで行っていなかった理論
に基づいた科学的検証が必要



R-Mapの活用が必要

一般財団法人日本科学技術連盟様主催のR-Map実践研究会参加

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

一般財団法人日本科学技術連盟 R-Map実践研究会

製造業向きの理論



流通業での発展的な応用を検討

発生頻度	5	(件/台・年) 10 ⁻⁴ 超	頻発する	C	B3	A1	A2	A3	A領域 (許容できない領域)
	4	10 ⁻⁴ 以下 ~10 ⁻⁵ 超	しばしば発生する	C	B2	B3	A1	A2	
	3	10 ⁻⁵ 以下 ~10 ⁻⁶ 超	時々発生する	C	B1	B2	B3	A1	
	2	10 ⁻⁶ 以下 ~10 ⁻⁷ 超	起こりそうにない	C	C	B1	B2	B3	B領域 (ALARP領域: 便益が期待される場合に限りリスクが受け入れられる領域)
	1	10 ⁻⁷ 以下 ~10 ⁻⁸ 超	まず起こり得ない	C	C	C	B1	B2	
	0	10 ⁻⁸ 以下	考えられない	C	C	C	C	C	C領域 (広く一般に受容される領域)
				無傷	軽微	中程度	重大	致命的	
				なし	軽傷	通院加療	重傷 入院治療	死亡	
				なし	製品発煙	製品発火 製品焼損	火災 (周辺焼損)	火災 (建物延焼)	
				0	I	II	III	IV	
				危害の程度					

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

R-Mapの活用の為の課題

課題

取扱SKU (単品)
×
単品販売量

多
少

= サンプル数

少

正確な評価が困難

課題

消費者に重大な危害を与える可能性のある事故 少

製品安全の重点ポイント 多

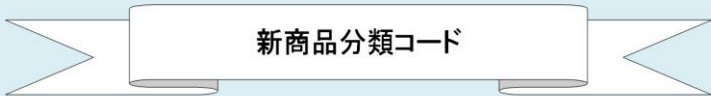
【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用背景

ステップ1

前述した課題を考慮し、カテゴリ単位での製品安全を構築するため、取扱商品を独自に分類

改訂：平成29年1月10日【確定】
作成：商品部



【大分類のカテゴリ区分】

大分類	カテゴリ
01~15	サニタリー
16~32	キッチン
33~44	ダイニング
45~52	収納・寝装インテリア
53~56	DIY、園芸、カー用品
57~65	日用消耗品、アウトドア、軽家電、文具、季節用品、食品
76	介護・福祉用品(介護保険対象商品のみ)

【主要な検索案内】

- フック関連はすべて53-10フック・吸盤・マグネットへ
- ミラーは全て(用途問わず)02-05ミラーへ
- 業務用レジ袋は16-06へ
- キッチン関連の収納は45キッチン・ダイニング収納へ
- 製氷皿は37-4ダイニングカテゴリへ
- タオル掛け・リングは02-03タオル掛け具へ
- S型フックは53-10-08ひっかけへ
- ワイン・酒関連小物は38-07酒関連小物へ
- 積み重ね棚等収納は45-03食器棚・引出内収納へ
- 備長炭・竹炭(飲料用)は18-1-2浄水器内へ
- バーベキュー関連の網は65-03網・鉄板へ
- 蛇口は浄水機能があれば18-1浄水器、なければ53-13水道用品へ

注)この資料は社外秘・社内秘につき、許可なくコピーしたり、配布することを禁止しております。
【お問い合わせ先：商品部】

大分類	中分類	小分類	備考
01 バス用品 フック関連はすべて53-10フック・吸盤・マグネットへ	01 全身洗い用品	01 ポディタオルナイロン	
		02 ポディタオル化繊・混紡	
		03 ポディタオル天然素材	
		04 ポディタオルエキス配合	
		05 あかすり	
		06 ポディスポンジ	
		07 ポディブラシ	
		08 ヘチマ・健康タワシ	
	02 部分洗い用品	01 軽石・角質ケア	
		02 シャンプーブラシ	
		03 爪ブラシ	
		04 美容小物(マッサージ等)	
	03 子供洗い用品	01 子供用スポンジ	
		02 子供用ポディタオル	
		03 シャンプーハット	
	04 入浴用具 (ボトルは02-03-05洗面小物へ) (シャワーヘッドは01-10シャワーへ)	01 湯桶	介護的要素含む
		02 洗面器	
		03 手桶	
		04 風呂椅子(PC)	
		05 風呂椅子(異素材(アルミ))	
		06 風呂椅子(天然)	
		07 湯かき棒	
	05 浴室収納用品 タオルリングは02-03タオル掛け具へ	01 ボトルラック(多段式)	
		02 ボトルスタンド	
03 シャワーラック			
06 風呂マット・スノコ	01 PCスノコ		
	02 木製スノコ		
	03 ラバーマット		
	04 シャワーマット(ミニ)		
	05 風呂マット		
	06 風呂底		
07 風呂蓋	01 シャッタータイプ		
	02 折りたたみタイプ		
	03 組み合わせタイプ		
	04 切り売りタイプ		
	05 保温シート		
08 シャワー	01 シャワーヘッド		
	02 シャワーカーテン		

【大分類のカテゴリ区分】

大分類	カテゴリ
01~15	サニタリー
16~32	キッチン
33~44	ダイニング
45~52	収納・寝装インテリア
53~56	DIY、園芸、カー用品
57~65	日用消耗品、アウトドア、軽家電、文具、季節用品、食品
76	介護・福祉用品(介護保険対象商品のみ)

大分類：76項目
中分類：322項目

友和分類コード表

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

ステップ2

カテゴリ別の仕入金額の比率にて主力カテゴリを把握

友和 商品分類コード

	サニタリー用品	キッチン用品	ダイニング用品	収納・寝装インテリア用品	DIY、園芸、カー用品	日用消耗品、アウトドア、 軽家具、文具、季節用品	介護、福祉用品
大分類 (76)	15分類	17分類	12分類	8分類	4分類	19分類	1分類
中分類 (322)	50分類	63分類	65分類	33分類	37分類	66分類	8分類
小分類 (1578)	263分類	299分類	302分類	130分類	222分類	325分類	44分類
仕入金額比率	25%	48%	20%	7%			

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

ステップ3

出荷数量データから発生頻度の目安を確認

① 当社不良品情報データベースより
1865件を中分類に落とし込み

② 事件事例と危害内容35件を抽出

③ 該当分類の出荷数量データより
発生頻度の目安を算出

中分類毎の事故の実例と危害内容

大分類	中分類	3.5年 カテゴリー別 出荷実績 (数)	危害実例 (個数)	①事故の実例	危害内容
6 洗濯用品	3 物干しハンガー	12,624,577	22	お客様が購入されたステンレス角ハンガーに金属片が混入されていました。店舗で店舗在庫と交換しようと思いましたが、店舗在庫(11個)全てに金属片が混入されておりました。同じシリーズの32Pにも金属片が含まれておりました。(ステンレス角ハンガー 3 2 P、4 0 P)	無傷
	6 洗濯小物	1,933,337	1	お客さんが使用時に商品の先端のトゲ部分にて右手の人差し指の付け根のところを怪我。(バスタオルハンガー3本組)	軽微
	7 仕上げ用品	1,296,722	1	店舗(お客様)様より脚4本がすべては床につかずぐらつくとの御申出(スタンド式アイロン台)	無傷
			1		

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

ステップ4

実際の事故データに想定される事故の内容を加え、事故毎に事故のリスクを低減する方策を明記

①発生事例は無いが想定される事故を追記

②事故事例と想定毎にリスク低減方策を明記

大分類	中分類	カテゴリー別出荷実績(数)	危害実例(個数)	①事故の実例	危害内容	②想定される事故	危害内容	危害リスクを低減する方策(仕入先要望内容)	
23	鍋	樹脂加工鍋(ガス火専用)	729,243	1	お茶碗一杯分のみそ汁をフタをし沸かしていたら、フタが飛んで割れたとのこと。お客様にケガはなく、返金や交換の対応はしていません。(Yes! 軽くて丈夫なIH両手鍋20cm)	無傷		取扱説明書への使用上の注意の明記。 ガラス蓋への注意点のシール添付の実施。	
				1			ハンドルの脱落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。
		樹脂加工鍋(IH対応)	1,710,919	1			ハンドルの脱落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。
				1	使用していたら取っ手の部分が緩くなり、お湯を捨てるときに火傷をしたというクレームです。(アルミユキヒラナベ18cm)	軽微		取扱説明書への使用上の注意を明記。	
		アルミ鍋(アルマイト)	1,464,614	1			ハンドルの脱落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。
				1					

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

R-Map手法活用の背景

ステップ4

実際の事故データに想定される事故の内容を加え、事故毎に事故のリスクを低減する方策を明記

①発生事例は無いが
想定される事故を追記

②事故事例と想定毎に
リスク低減方策を明記

大分類	中分類	カテゴリー別 出荷実績 (数)	危害実 例(個 数)	①事故の実例	危害内容	②想定される事故	危害内容	危害リスクを低減する方策 (仕入先要望内容)
	1	樹脂加工鍋 (ガス火専 用)	729,243	1	お茶碗一杯分のみそ汁をフタをし沸かし ていたら、フタが飛んで割れたとこの こと。お客様にケガはなく、返金や交換の 対応はしていません。(Yes! 軽くて丈夫 なIH両手鍋20cm)	無傷		取扱説明書への使用上の注 意の明記。 ガラス蓋への注意点のシー ル添付の実施。
				1			ハンドルの脱落によ る火傷の発生。	中程度 ハンドルの本体へのビス止 めを基準とする。 フェノールの材料と成型条 件の基準を確認。
	2	樹脂加工鍋 (IH対応)	1,710,919	1			ハンドルの脱落によ る火傷の発生。	中程度 ハンドルの本体へのビス止 めを基準とする。 フェノールの材料と成型条 件の基準を確認。
							軽微	取扱説明書への使用上の注 意を明記。
							ハンドルの脱落によ る火傷の発生。	中程度 ハンドルの本体へのビス止 めを基準とする。 フェノールの材料と成型条 件の基準を確認。

事故事例35件 + 想定17件・・・計52件
→危害リスクの高い中分類・・・38分類/322分類

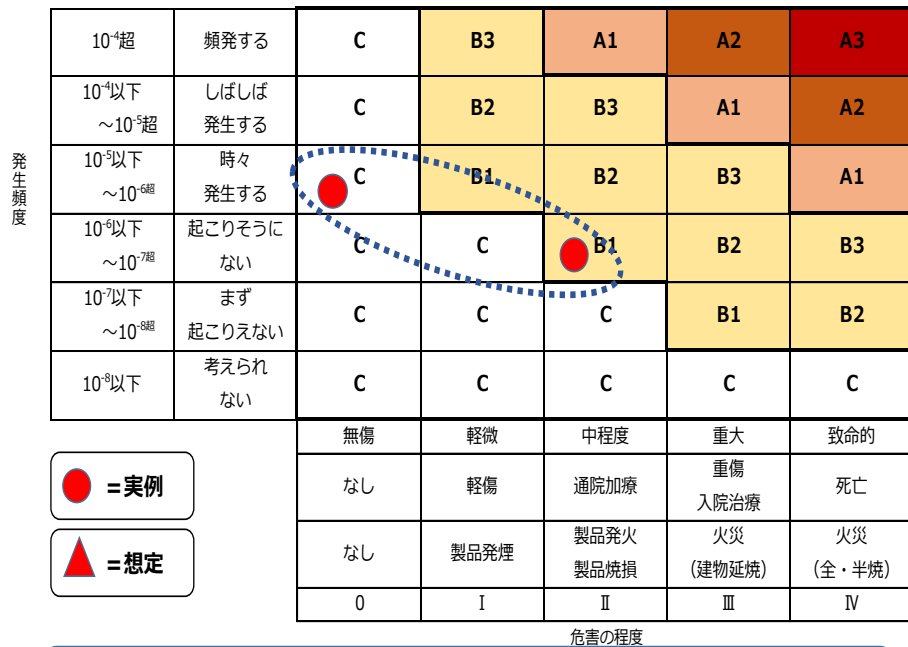
【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

実例と想定をR-Mapに落とし込み

ステップ5

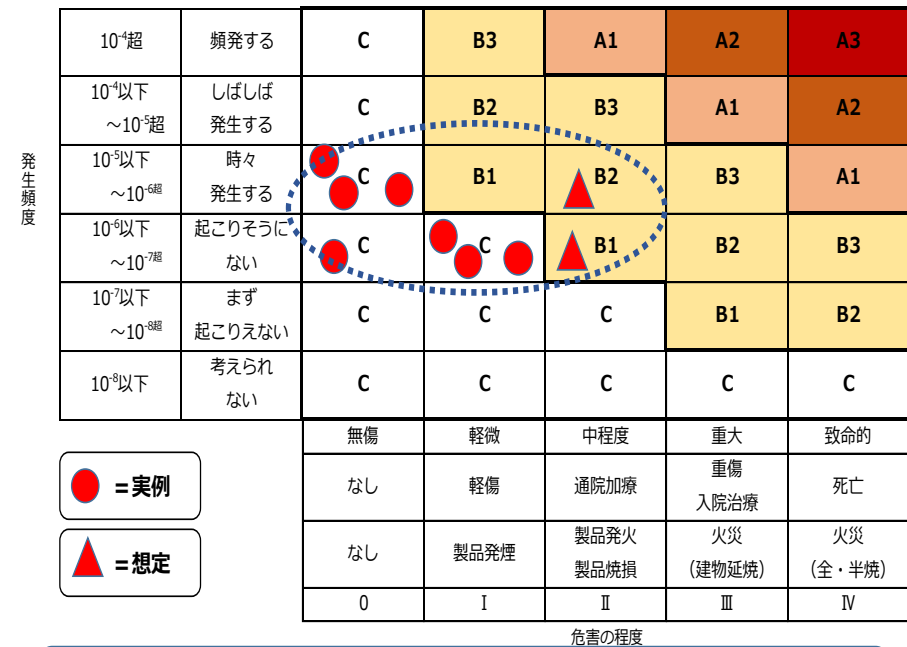
事事故例を中分類毎にR-Mapに落とし込み

【1702 流し用品】



中分類：流し用品

【25 フライパン・焼き器】



中分類：フライパン

家庭用品では「無傷」の案件が多いが、重大な事故につながる可能性があることが判明

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

実例と想定をR-Mapに落とし込み

ステップ6

前述の危害リスクの高い38分類は仕入先様に事前サンプルと過去の事故事例の提示を依頼予定

大分類	中分類	3.6年 カテゴリ別 出荷実績 (数)	危害実 例 (個 数)	①事故の実例	危害内容	②想定される事故	危害内容	危害リスクを低減する方策 (仕入先要望内容)	R-Map				
									B領域以上のあるカテゴリでは試験結果の提示を要				
23	鍋	樹脂加工鍋 (ガス火専用)	729,243	1	お茶碗一杯分のみそ汁をフタをし沸かしていたら、フタが飛んで割れたとのこと。お客様にケガはなく、返金や交換の対応はしていません。(Yes! 軽くて丈夫なIH両手鍋20cm)	無傷		取扱説明書への使用上の注意の明記。 ガラス蓋への注意点のシール添付の実施。					
				1		ハンドルの脱落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。					
	2	樹脂加工鍋 (IH対応)	1,710,919	1		ハンドルの脱落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。 フェノールの材料と成型条件の基準を確認。					
	3	アルミ鍋 (アルマイト)	1,464,614	1	使用していたら取っ手の部分が緩くなり、お湯を捨てるときに火傷をしたというクレームです。(アルミユキヒラナベ 18cm)	軽微		取扱説明書への使用上の注意を明記。					
4	ホーロー鍋	200,974	1		ハンドルの脱落による火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのビス止めを基準とする。						

中分類毎にR-Mapを付加

● = 実例
▲ = 想定

B1・・・2
B2・・・4

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

実例と想定をR-Mapに落とし込み

ステップ7

B領域以上の事例のある中分類の商品についてはより詳細な資料提出を依頼

大分類	中分類	3.6年 カテゴリ別 出荷実績 (数)	危害実 例 (個 数)	①事例の実例	危害内容	②想定される事故	危害内容	危害リスクを低減する方策 (仕入先要望内容)	R-Map					仕入先への事前確認項目																																																																						
									B領域以上のあるカテゴリでは試験結果の提示を要					サン プル 提示	事故 事例 報告	結果 (JIS・ SG)	仕様書																																																																			
23	鍋	1	樹脂加工鍋 (ガス火専用)	729,243	1	お茶碗一杯分のみそ汁をフタをし沸かし ていたら、フタが飛んで割れたとのこ と。お客様にケガはなく、返金や交換の 対応はしていません。(Yes! 軽くて丈夫 なIH両手鍋20cm)	無傷		取扱説明書への使用上の注 意の明記。 ガラス蓋への注意点のシー ル添付の実施。	<p>[23 鍋]</p> <table border="1"> <tr> <td>10⁻⁴超</td> <td>頻発する</td> <td>C</td> <td>B3</td> <td>A1</td> <td>A2</td> <td>A3</td> </tr> <tr> <td>10⁻⁴以下 ~10⁻⁵超</td> <td>しばしば 発生する</td> <td>C</td> <td>B2</td> <td>B3</td> <td>A1</td> <td>A2</td> </tr> <tr> <td>10⁻⁵以下 ~10⁻⁶超</td> <td>時々 発生する</td> <td>C</td> <td>B1</td> <td>B2</td> <td>B3</td> <td>A1</td> </tr> <tr> <td>10⁻⁶以下 ~10⁻⁷超</td> <td>起こりそうに ない</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>B1</td> <td>B2</td> <td>B3</td> </tr> <tr> <td>10⁻⁷以下 ~10⁻⁸超</td> <td>まず 起こりえない</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>B1</td> <td>B2</td> </tr> <tr> <td>10⁻⁸以下</td> <td>考えられ ない</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>C</td> <td>C</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>無傷</td> <td>軽微</td> <td>中程度</td> <td>重大</td> <td>致命的</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>なし</td> <td>軽傷</td> <td>通院加療</td> <td>重傷 入院治療</td> <td>死亡</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>なし</td> <td>製品発煙</td> <td>製品発火 製品焼損</td> <td>火災 (建物延焼)</td> <td>火災 (全・半焼)</td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td>0</td> <td>I</td> <td>II</td> <td>III</td> <td>IV</td> </tr> </table> <p>● = 実例 ▲ = 想定</p> <p>危険の程度</p> <p>B1・・・2 B2・・・4</p>	10 ⁻⁴ 超	頻発する	C	B3	A1	A2	A3	10 ⁻⁴ 以下 ~10 ⁻⁵ 超	しばしば 発生する	C	B2	B3	A1	A2	10 ⁻⁵ 以下 ~10 ⁻⁶ 超	時々 発生する	C	B1	B2	B3	A1	10 ⁻⁶ 以下 ~10 ⁻⁷ 超	起こりそうに ない	C	C	B1	B2	B3	10 ⁻⁷ 以下 ~10 ⁻⁸ 超	まず 起こりえない	C	C	C	B1	B2	10 ⁻⁸ 以下	考えられ ない	C	C	C	C	C			無傷	軽微	中程度	重大	致命的			なし	軽傷	通院加療	重傷 入院治療	死亡			なし	製品発煙	製品発火 製品焼損	火災 (建物延焼)	火災 (全・半焼)			0	I	II	III	IV	●	●	●	
		10 ⁻⁴ 超	頻発する	C	B3	A1	A2	A3																																																																												
	10 ⁻⁴ 以下 ~10 ⁻⁵ 超	しばしば 発生する	C	B2	B3	A1	A2																																																																													
	10 ⁻⁵ 以下 ~10 ⁻⁶ 超	時々 発生する	C	B1	B2	B3	A1																																																																													
10 ⁻⁶ 以下 ~10 ⁻⁷ 超	起こりそうに ない	C	C	B1	B2	B3																																																																														
10 ⁻⁷ 以下 ~10 ⁻⁸ 超	まず 起こりえない	C	C	C	B1	B2																																																																														
10 ⁻⁸ 以下	考えられ ない	C	C	C	C	C																																																																														
		無傷	軽微	中程度	重大	致命的																																																																														
		なし	軽傷	通院加療	重傷 入院治療	死亡																																																																														
		なし	製品発煙	製品発火 製品焼損	火災 (建物延焼)	火災 (全・半焼)																																																																														
		0	I	II	III	IV																																																																														
	2	樹脂加工鍋 (IH対応)	1,710,919	1	ハンドルの脱落によ る火傷の発生。	中程度	ハンドルの本体へのピ ス止めを基準とする。 フェノールの材料と成 型条件の基準を確認。	●	●	●																																																																										
	3	アルミ鍋 (ア ルマイト)	1,464,614	1	使用していたら取っ手の部分が緩くな り、お湯を捨てるときに火傷をしたとい うクレームです。(アルミユキヒラナベ 18cm)	軽微	取扱説明書への使用上の注 意を明記。	●	●	●																																																																										
	4	ホーロー鍋	200,974	1	ハンドルの脱落によ る火傷の発生。	中程度	取扱説明書への使用上の注 意を明記。	●	●	●																																																																										

中分類毎に事前確認事項を付加 (カテゴリ別事故情報分析)

【1】R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

実例と想定をR-Mapに落とし込み

ステップ7 B領域以上の事例のある中分類の商品についてはより詳細な資料提出を依頼

大分類	中分類	3.6年 カテゴリ 出荷実績 (数)	危害実	R-Map	仕入先への事前確認項目						
23 鍋	1 樹脂加工鍋 (ガス火専用)	729,24		R-Map	仕入先への事前確認項目 <table border="1"> <tr> <th>事故事例</th> <th>試験結果 (JIS・SG)</th> <th>仕様書</th> </tr> <tr> <td>重大 怪傷 治療 火災 (延焼) III</td> <td>致命的 死亡 火災 (全・半焼) IV</td> <td></td> </tr> </table>	事故事例	試験結果 (JIS・SG)	仕様書	重大 怪傷 治療 火災 (延焼) III	致命的 死亡 火災 (全・半焼) IV	
	事故事例	試験結果 (JIS・SG)	仕様書								
	重大 怪傷 治療 火災 (延焼) III	致命的 死亡 火災 (全・半焼) IV									
2 樹脂加工鍋 (IH対応)	1,71										
3 アルミ鍋 (アルマイト)	1,46										
			る火傷の発生。	フェブールの材料と成型条件の基準を確認。 ハンドルの本体へのビス止	B2・・・4						

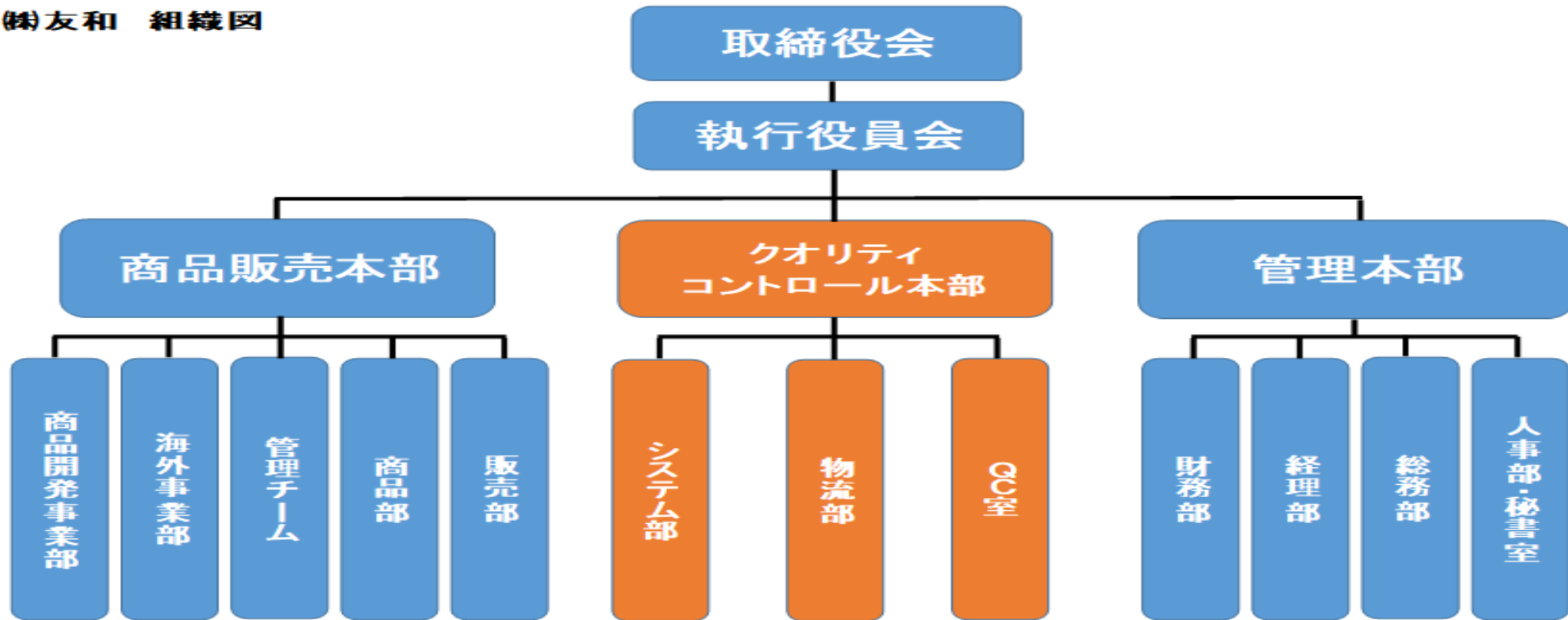
より確実な製品安全の担保
市場への安全な製品の供給

家庭用品では「無傷」の案件が多いが、重大な事故につながる可能性があることが判明

【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

品質方針：『商品を最良の状態ですべてにお届けする事』

(株)友和 組織図



【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

①倉庫内物流工程における基準書の策定と庫内での検品の強化

09. 商品品質向上基準書	04. 検品内容	01. 庫内入荷時	公開日	2015/3/27
管理No.			更新日	2015/6/2
目的	<ul style="list-style-type: none"> ・ 瑕疵品を庫内に入れない。 ・ 不良品・破損品を出荷しない。 ・ 正確な出荷を行う。 			
基準項目具体例				
<p>※ 検品項目と検品基準……未開封状態の目視と触診による検品。</p>				
<p>【庫内入荷時の検品】</p> <p>※瑕疵品を庫内に入れない。</p> 				
検品対象	頻度	検品項目	発生時の対応と判断基準	
外箱	全箱	破損、破れ、穴が無い事	製品に影響が無ければ補修し使用する。全体の3分の1以上あればメーカーに交換依頼。	
	全箱	汚れ、濡れが無い事。	発見数をメーカーに交換依頼。	
内容物	1箱を抽出	破損が無い事。	発見した場合、その他の3箱を検品し拡大性を確認する。発見数をメーカーに交換依頼。	
	1箱を抽出	商品違いが無い事。	発見した場合、その他の3箱を検品し拡大性を確認する。発見数をメーカーに交換依頼。	
	1箱を抽出	汚れ、濡れが無い事。	発見した場合、その他の3箱を検品し拡大性を確認する。発見数をメーカーに交換依頼。	

友和物流基準書（抜粋）

YUWA STANDARD

品質基準書

通常管理基準商品分類

分類コード: YWQC02-01

樹脂加工
フライパン

製本部 品質管理課 印刷課 印刷

品質基準			
フッ素樹脂加工フライパン・鍋			
項目	基準	検査方法	検査手続書
【仕様書】			
仕様書	仕様書を作成して工場と製品仕様を確認する(仕様書フォーマットにて作成)	サンプルの仕様確認(分割して部品単位で確認)	
【安全性】			
食品衛生法適合試験	食品衛生法に適合した試験をおこなう(安全性を確認する)	食品衛生法 食品・添加物等の規格基準試験適合	①材質試験 鉛 1μg/g以下、カドミウム 1μg/g以下、六価クロム 基準値以下、遊離タンパク質濃度 10μg/ml以下
塗料	内面・外面の塗料・樹脂の確認(メーカー、品質、耐熱温度など)	製品安全データシートなど	塗料に有害物質が含まれていないこと
【表材品質】			
表材	使用材質の確認(品質表示との整合性確認)	素材メーカー証明書	
板厚	フライパン・中華鍋(いため鍋(2.0mm以上))		
【品質試験検査項目】			
項目	基準	検査方法	検査手続書
★外観	割れ、変色などの異常がないこと(目視)	JIS-S-2010.7.4	
★塗膜厚	15~40μ	JIS-S-2010.7.4	42000
★塗膜硬さ	手かき法、試験片の塗膜面に対して約45°の角度に鉛筆の芯をあて、芯が折れない程度に塗膜面に押し付けながら前方に均一な速さで約10mm動かす。芯を塗膜面に付けてから押し進むまでを一動作とし、試験報告書を作成し、1回の所要時間は1~2秒間とする。5回のうち4回以上破れなかった場合の鉛筆の濃度記号を、塗膜の硬さとする。	JIS-S-2010.7.4	42000
★塗膜付着力(内面・外面)	H4以上	評価4点以上(指面試験法)→指面試験機を使用	
	100/100(基準目テーパー法) 塗膜面にカッターの刃を用いて1mmの間隔で縦横11本ずつの刻線にする線を書き、100個の検査箇所を定める。この上に高さ15±2に規定する幅12mmのテーパーを指で強く押し付けてから、すぐに裏下方向に強く引っ張る。引っ張った後の検査箇所をテーパーの方向を90度回転して繰り返す。	JIS-S-2010.7.4	42000
	100/100(基準目テーパー法) 塗膜に割れの認められないものを100/100とする		

友和 商品品質基準書

【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

①倉庫内物流工程における基準書の策定と庫内での検品の強化

●庫内発見件数（52期：2016年9月～2017年8月）

不良項目	2016年				2017年								合計
	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	
1 ラベル（JAN）	3 異物混入					6	8	11	13	6	4	7	91
2 ラベル（JAN）	3 異物混入					9	5	16	15	11	5	4	94
3 異物混入	3 異物混入					3	8	4	8	5	4	4	58
4 印刷不良	4	7	3	2	3	4	6	2	5	3	4	6	49
5 汚損	7 危害物混入					3	4	1	4	8	3	7	41
6 加工不良	7 危害物混入					1	-	-	2	-	-	-	6
7 危害物混入	7 危害物混入					-	-	-	-	-	-	-	2
8 商品違い	2	-	1	1	1	2	2	1	2	1	1	-	14
9 破損	2	1	-	1	4	3	3	9	4	4	4	1	36
10 表示違い	12 変質・変形					-	-	-	-	-	-	-	1
11 空箱/入数・部品	12 変質・変形					1	1	3	-	3	1	2	13
12 変質・変形	12 変質・変形					1	1	2	1	1	1	1	11
13 包装違い	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
14 包装不良	4	3	4	2	4	3	-	2	2	3	4	1	32
件数合計	34	38	26	29	31	36	38	51	56	45	31	33	448
前年比	243%	112%	63%	100%	129%	200%	141%	142%	160%	118%	94%	150%	128%

不良個数4428個を排除

庫内発見 不良品報告件数

不良件数448件を排除

【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

①倉庫内物流工程における基準書の策定と庫内での検品の強化

課題

- ・ 取扱商品が多岐に渡り、確認ポイントが複雑
- ・ 不良品の発見精度に個人差が生じる

2016年審査時のご指摘

「検品基準の掲示の必要」

解決策

検品基準の掲示の取り入れ

【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

①倉庫内物流工程における基準書の策定と庫内での検品の強化

お申し出の多い商品や、危害リスクの高い商品を対象に検品基準書を作成



同じレベルでの検品が可能

細かな確認手順まで記載

検品手順書(チェックポイント)

株式会社友和
クオリティコントロール本部 QC室

変形事例1	変形事例2	変形事例3	変形事例4
			
左側面が変形	右側面が変形	取っ手周辺が変形	取っ手周辺にへこみ

検品手順

- 

【変形】

片手で取っ手を持ち、本体を真上から見てご確認ください
- 

通常(上向き)

変形(水平)

取っ手の向きを真横から見てご確認ください
(水平に近いほど変形の可能性が高い)
- 

【変形】
本体フチが

【へこみ】

取っ手が水平に近い場合のみ

ラベルを持ち上げ、本体フチを横から見てご確認ください

YUWA STANDARD

【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

②不良品置き場であるDSAの隔離性向上

2016年審査時のご指摘

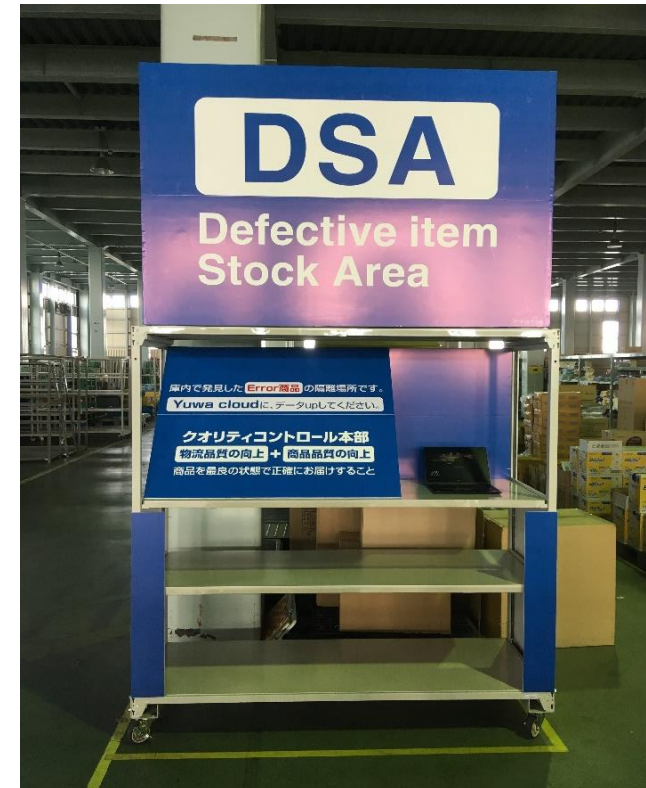
「良品と隔離することの重要性」



2016年以前



2016年～2017年



2018年以降

【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

③QCマネジャーの機能強化



全国の物流拠点にQCマネジャーを配置

Yuwa Cloud画像



YUWA STANDARD

YuwaCloudによる全国及び取引先へのリアルタイムな情報共有

【2】クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

③QCマネジャーの機能強化

実態

販売店様で発見される不良品は販売店様での対応に依存

従来

- ①販売店様よりお申し出・情報伝達
- ②商品返品
- ③具体的な確認
- ④全国および仕入先様に情報共有

課題

不良品発見～商品の具体的な確認まで時間差がある

取組

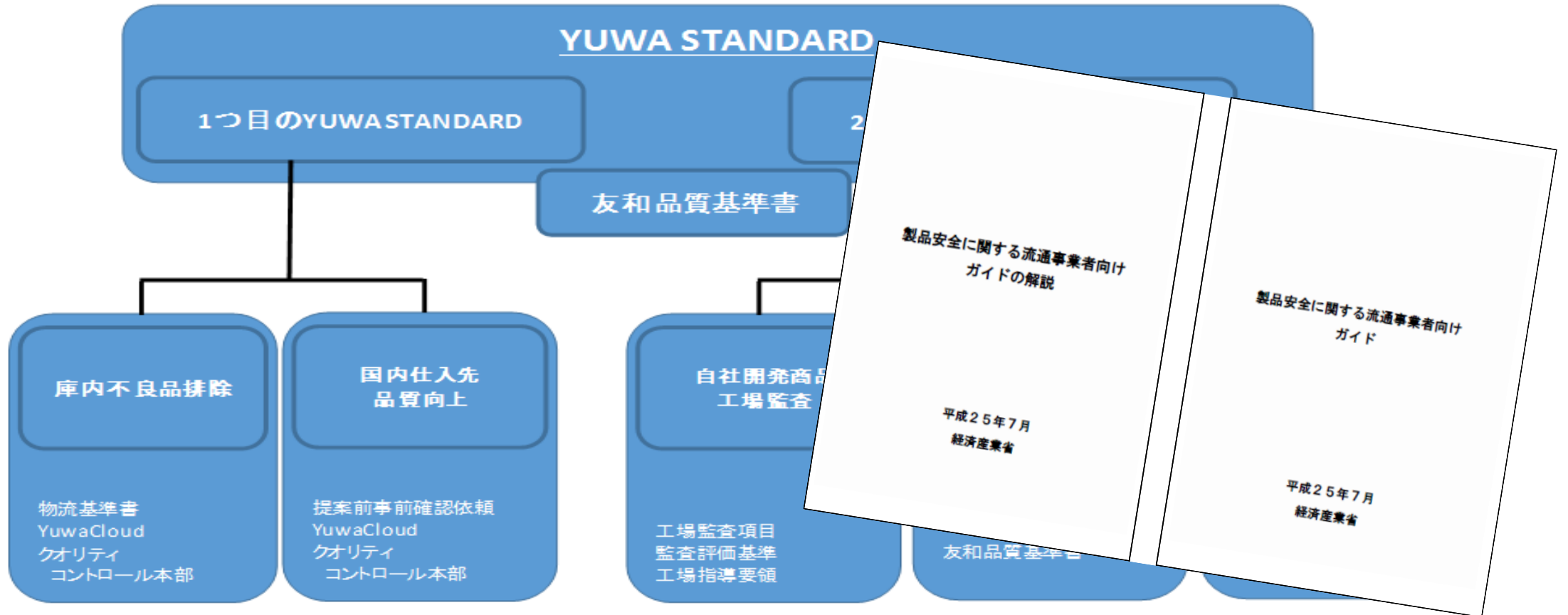
- ①販売店様よりお申し出・情報伝達
- ②QCマネジャーが販売店様・お客様を訪問
- ③具体的な確認
- ④全国および仕入先様に情報共有

・不良品報告から即時に商品対応・お客様対応が可能
・迅速な情報共有を行うことで不良品流出防止の観点から製品の安全性確保に貢献

【3】自社開発商品の製品安全の取組みをNB仕入商品に水平展開

YUWA STANDARD 品質管理体系

2016年1月 クオリティコントロール本部 岩島



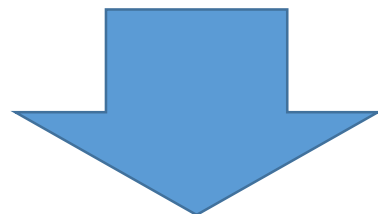
自社開発商品に関する製品安全の取組を仕入先様にフィードバック

【3】自社開発商品の製品安全の取組みをNB仕入商品に水平展開

①ホームページの充実による製品安全情報の伝達強化

課題

お客様がパッケージの注意書きを読まない・取扱説明書を廃棄



取組

- ①商品パッケージにQRコードを記載
- ②お客様のスマートフォンにて読み取り
- ③ブックマークをして頂くことで、廃棄しても、「ご使用上の注意」を閲覧

現在は一部商品だけですが、順次 QRコードの記載は進めております。

【3】 自社開発商品の製品安全の取り組みをNB仕入商品に水平展開

① ホームページの充実による製品安全情報の伝達強化



QRコード付き商品パッケージ



ホームページ記載内容

型番：SD-130
シリーズ：パーティーチア
商品名：パーティーチアフードコンテナ 900ml 3P レッド
JANコード：4562100031309
参考売価：198円
規格：900ml 3P 縦14.2 横19.6 高さ6cm
材質：PP

▲ご使用上の注意

- 電子レンジでご使用の際は、フタを外してご使用ください。
- 密封ではありませんので、内容物を入れた状態での激しい振動や衝撃により漏れることがあります。
- フタが重なっている場合がありますのでご確認ください。
- 火気のそばに置かないでください。
- オープン・オープントースターにはご使用にならないでください。
- 揚げたてのフライ等の油分を含んだ熱いものは入れないでください。
- 食器洗浄機・乾燥器では使用しないでください。
- くり返し使用しないでください。
- 強い衝撃を加えないでください。割れることがあります。
- 工業用薬品・工業用アルコール・石油製品などには使用しないでください。
- 冷凍庫に入ると、破損や破裂するおそれがありますので、入れないでください。
- 容器の縁で指先などを切るおそれがありますので取扱いにはご注意ください。
- 本来の用途以外でのご使用はおやめください。
- 使用後は地域・地区の指示にしたがって処理してください。
- 製品の色には若干の個体差があります。

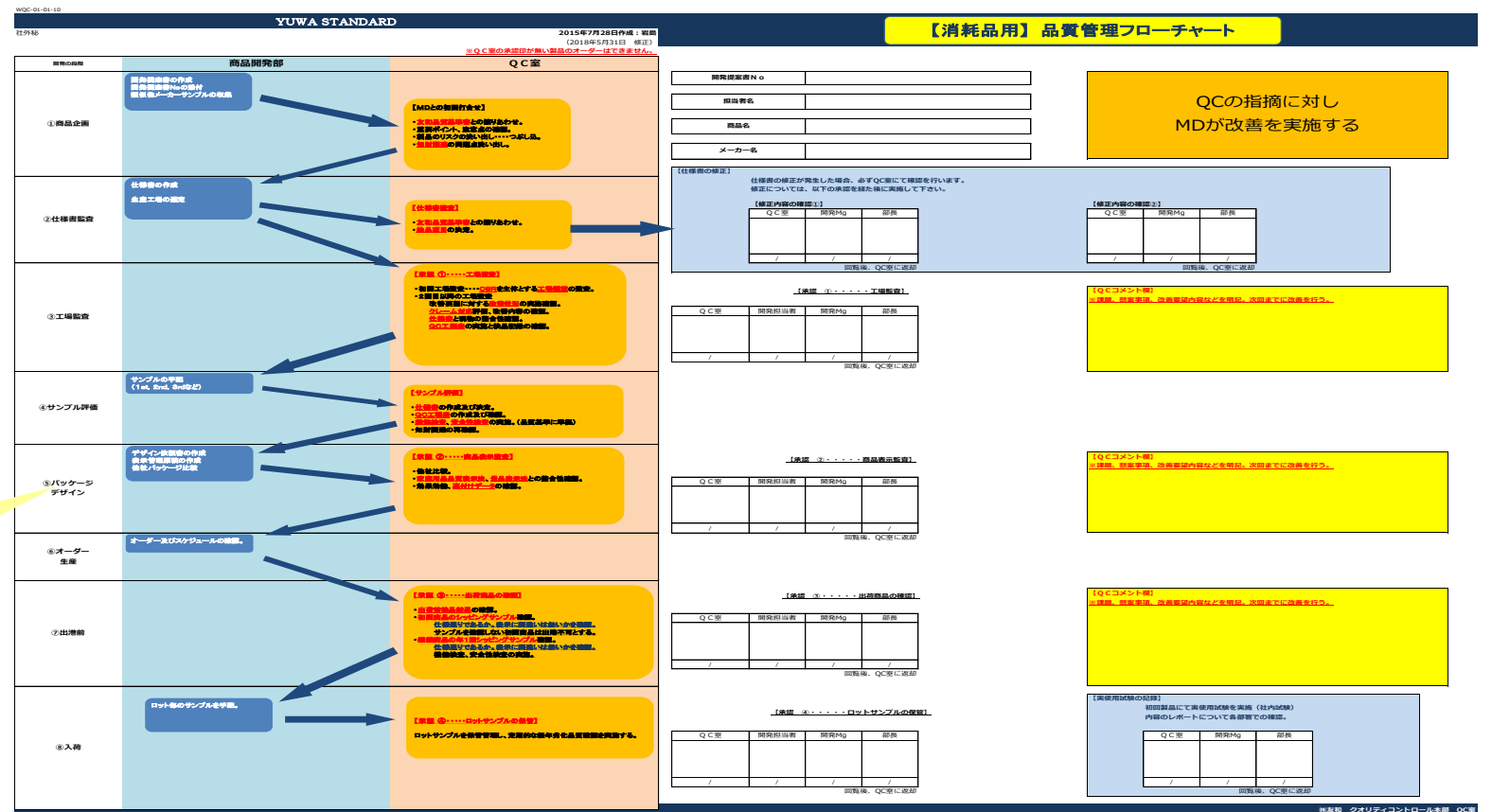
将来的には仕入先様の商品にも広めていきたいと考えております。

【3】 自社開発商品の製品安全の取り組みをNB仕入商品に水平展開

② 品質管理フローチャートによる商品監査の強化

仕入商品の事故についての原因
究明や対策の打合せの際に、フ
ローに基づいて確認を実施。

手続きを踏まないと商品開発や
仕入れができない厳格な 運用
を行っております。



品質管理フローチャート

【3】自社開発商品の製品安全の取組みをNB仕入商品に水平展開

③お客様相談室の強化

従来

報告と同時に関係者全員が確認できる体制



課題

担当者によりお客様への対応のレベルの差



対策

問い合わせが多い内容などを記載し、誰でも同じ回答が可能

ネットワーク上に共有フォルダを作成

	A	B	C	D	E	F
1	※検索方法：①「Ctrl」＋「F」を押すと画面右上に検索窓が出ます。②品番や商品名を入れてください。					
2	区分	≡ 品番（ない場合有）	≡ 商品名・カテゴリ名	≡ 問合せ内容	≡ 回答	≡
8	キッチン（器物）		アルミ雪平鍋	雪平鍋の内面に白いぶつぶつが出てきた	アルミの性質であり、アルミが腐食して白い水酸化アルミとなって表れたもの 人体に影響はないのでそのままお使いいただける レモンでこすったり、クエン酸で煮たり、食器用洗剤とスポンジで洗うと取れる可能性あり	
9	キッチン（器物）		アルミ雪平鍋	雪平鍋の内面が黒、茶色（または虹色）になった	水の成分とアルミが反応して表面に膜を作った状態 人体に影響はないのでそのままお使いいただける	
10	キッチン（器物）		アルミ雪平鍋	雪平鍋の内面の黒くなった部分を元通りに・きれいにしたい	元通りの色にはできないが、アルミ表面に膜をつくっているような状態 人体には影響がないのでそのままお使いいただける レモンでこすったり、クエン酸で煮たりすると、黒ずみが薄くなる場合がある	
11	キッチン（器物）		アルミ雪平鍋	アルミ鍋から溶けだしたアルミを摂取すると、人体に有害・危険なのか？ アルミ鍋でアルツハイマーになりやすくなるのか？	通常、アルミが多量に溶けだしたりすることはない（溶け出す温度は約600℃） 通常の使用方法であれば、多量に溶け出すことはないで、有害ではない アルツハイマーについては、昔はそう言われていたが、研究の結果、関連性はないとわかっている（厚生労働省のホームページにも「食品中のアルミニウムに関する情報」という資料が載っている）	
12	キッチン（器物）		アルミ雪平鍋	「揚げ物には使用できない」理由	通常のだぶら鍋と比べて、取っ手が片手にしかない・サイズも小さく軽いため、少しの力で転倒しやすい （また、油が鍋の外に跳ねやすい）	
13	キッチン（器物）		鍋・ケトルのふた	ふた、つまみだけ取り寄せたい	部品のみでは取扱いしていないため、お断りする	
14	キッチン（器物）		ケトル	注ぎ口の付け根から水が漏れてくる	交換（製造不良の可能性あり・使用上危険）	
15	キッチン（器物）		フッ素フライパン	「IH対応」と書いているが、ガスでも使えるのか	IH・ガス両方で使える（本部商品の場合）	
16	キッチン（器物）		フッ素フライパン	IH調理器で使用できない・エラーが出る	交換（原因：底面が変形している・凹みがある等の可能性）	
	キッチン（器物）		フッ素フライパン	IHで使用する、カタカタ・パチパチ・ジーと	・加熱時、本体（アルミ合金）と底面のステンレス板に金属に特有の熱膨張が起こり発生したゆがみが、振動や音として発生	

お問い合わせQ&A

【視点1】まとめ

【1】 R-Map手法の活用によるリスクの見える化の研究

【2】 クオリティコントロール本部による製品安全の取り組み強化

【3】 自社開発商品の製品安全の取り組みをNB仕入商品に水平展開

2016年審査時に頂いたご指摘やご意見



取り組みの不十分な点を補完

[視点2]製品安全文化構築への取組

YUWA STANDARD 新体系図

創業理念

より良い商品をより安く安定供給し、生活文化の向上に役立ち社会に貢献する。

消費者の暮らしや事業環境の変化を機敏に感じ取り、常に商品と仕事の改善、革新を推進します。

企業理念・経営理念

お客様に喜ばれる仕事をする。

永く良いサービスを提供して社会に貢献していくために全社員が意識と行動をひとつにし、
素早く時代の潮流を掴み迅速かつ果敢に挑戦していきます。

3つの実行策

①数値目標を達成する ②徹底した合理化を行う ③明るい環境をつくる

Yuwa Group
since 1965

YUWA STANDARDの再定義
2018/01/09

YUWA STANDARD

企業理念・経営理念の実現に向け、コーポレートガバナンスを有効化するための友和独自のガイドライン

YUWA STANDARD Quality 品質の向上

「商品を最良の状態でお届けする事」を品質モットーに、物流部、システム部、QC 室を統合した友和独自の組織によって物流品質の向上と商品品質の向上の両輪を動かす事により、「友和品質の実現」を目指します。これは当社独自の「中興流通業としての品質向上」の形です。

YUWA STANDARD Security 情報セキュリティ管理

情報の共有化を行い効率的な業務推進を行う為に、また企業機密や個人情報を選えいし社会やお客様にご迷惑をお掛けしない為にも、情報セキュリティ管理の確立が必要不可欠となります。友和グループは社会的責任 (CSR) の一環として情報セキュリティ管理に関する基本方針を定め、保有している情報資産の保護に努めてまいります。

YUWA STANDARD Identity 行動規範

企業活動を行うにあたって律するべき指針としてこの「株式会社友和行動規範」を制定し、法令順守・企業倫理に根ざした事業活動を行う事を、以下の項目について全ての社員に徹底してまいります。

(安心安全)・(公正透明)・(個人情報保護)・(情報セキュリティ管理)・(明るい職場)・(環境保全)・(社会貢献)・(社会的勢力との関係断絶)・(法令順守)・(品質向上)

【新たな取組みのご紹介】

【1】お取引先様への製品安全に関する啓発活動

- ・「お取引先様 QC会議」の開催
- ・商談会での製品安全取り組み内容展示
- ・Yuwa Cloudでの製品安全情報の発信

【2】お客様への製品安全情報の発信

- ・お客様相談室での製品安全情報の伝達
- ・ホームページへの注意喚起の記載

【3】QCマネジャー人材育成

【1】お取引先様への製品安全に関する啓発活動

①「お取引先様 QC会議」の開催

2015年10月15日	109社121名
2016年10月27日	107社112名
2017年11月1日	119社129名



2017年QC会議



製品安全確保および品質向上の意識付けを行うため、不良に対しての対応や改善対策が優れた仕入先様を表彰

QC会議でのメーカー様表彰

【1】お取引先様への製品安全に関する啓発活動

②商談会での製品安全取り組み内容展示



具体的な不良品の発見事例や
その手法を現場で取り組んでいる
QCマネジャーが販売店様の担当者様に説明

商談会での製品安全取り組み内容の展示

【1】お取引先様への製品安全に関する啓発活動

③ Yuwa Cloudでの製品安全情報の発信



Yuwa Cloud QCマガジン

【3】特集：2017年度 製品安全対策優良企業表彰（PSアワード）受賞企業講演会

2月1日にPSアワード受賞企業による講演会が開催されました。PSアワードの概要と、講演会でお話いただいた受賞企業のお取り組みをご紹介します。

◆PSアワード

経済産業省による企業全体の製品安全に対する取り組みを表彰する制度

◆講演内容

・「アキュフェーズ株式会社」

高級オーディオメーカー。

「セカンドユーザー登録」という手法で中古販売においてもフォロー。

・「日立アプライアンス株式会社」

家電、総合空調メーカー。

非常識な使用についても想定し、消費者、消防署などに対して

広く安全教育、講演会を実施。

掲載内容

- ① 事例を交えた不良品発見情報
- ② クレーム推移
- ③ 製品安全や品質情報についての当社独自の特集

【2】お客様への製品安全情報の発信

①お客様相談室での製品安全情報の伝達

自社開発商品に対するアフターフォローとしてお客様相談室を設置

対応マニュアルやフローの規定のほか
お問い合わせ内容のQ&Aとして過去のお問
い合わせをデータベース化

- ・消費者に誤った情報伝達防止
- ・社内教育

- ・開発担当の製品安全意識向上
- ・自社開発商品の参考

【2】お客様への製品安全情報の発信

②ホームページへの注意喚起の記載

取組

商品説明だけでなく「ご使用上の注意」も記載

今後

- ・仕入先様へ同様の取組をご案内し拡充
- ・危害程度の高い商品は危険性などを掲載

家庭用品業界全体を巻き込んだ製品安全文化の啓発をすすめていきたい

丈夫で割れにくいプラスチック製カップです。
大容量480mlなので350mlの缶ビールや氷を入れた冷たい飲み物を楽しんで頂けるサイズです。外面は楽しいパーティーを演出するカラー、内面は飲み物の本来の色が際立つホワイトです。温かいお飲み物にもご使用いただけます。

型番：SD-119

シリーズ：パーティーチア

商品名：パーティーチアカップ 16oz 480ml 10P イエロー

JANコード：4562100031194

参考売価：198円

規格：16oz 480ml 10P 口径9.6cm 高さ12cm

材質：PP

▲ご使用上の注意

- 本品は飲料用簡易コップとして製造されています。食品以外には使用しないでください。
- 火気のそばに置かないでください。
- 電子レンジやオーブンなどの調理器具には使用しないでください。
- 食器洗浄機・乾燥器では使用しないでください。
- くり返し使用しないでください。
- 強い衝撃を加えないでください。割れることがあります。
- アルコール飲料はお早めにお召し上がりください。また、高濃度のアルコール飲料には使用しないでください。
- 工業用薬品・工業用アルコール・石油製品などには使用しないでください。
- 揚げたてのフライ等の油分を含んだ熱いものは入れないでください。
- 使用後は地域・地区の指示にしたがって処理してください。
- 冷凍庫に使用しないでください。
- 熱湯を入
- 製品の色

ホームページ 商品説明画面

【3】QCマネジャー人材育成

QCマネジャーに対する人材育成として 商品知識や関連法規の習得が自由にできる環境

テスト
実施



発見



2016年審査時のご指摘
『QCマネジャーへの
フォローアップ体制の
更なる充実の必要性』

2016.10
クオリティコントロール本部 QC室

2016年QCマネジャー会議 確認テスト 問題用紙

<物流基準書>

【問1】()内に入るもっとも適切なものを各文章の下欄の選択肢からひとつ選びなさい。ただし、各選択肢を複数回用いることはない。

a. 友和の品質モットーは、「お客様に商品を(①)で(②)こと」である。

①の 選択肢	ア. 最新の状態 イ. 最良の状態 ウ. 最短の納期	②の 選択肢	エ. 正式に出荷する オ. 正直に販売する カ. 正確にお届けする
-----------	----------------------------------	-----------	---

b. 庫内で発見した不具合品について報告する際は、(③)。

ア. Yuwa Cloud上で不良情報を入力する
イ. Excelファイルに不良情報を入力し、メールで配信する
ウ. Yuwa Cloud上で不良情報をQCマネジャーのみにメールする

理解度の差が明確化。今後の人材育成の参考になりました。

【視点2】まとめ

【1】お取引先様への製品安全に関する啓発活動

【2】お客様への製品安全情報の発信

【3】QCマネジャー人材育成

2016年審査時に頂いたご指摘やご意見



取り組みの不十分な点を補完

製品安全についてお客様との情報の共有や具体的な取り組みを強化し、家庭用品の市場における製品安全をより高めてまいりたいと考えております。

ご清聴ありがとうございました。

(株)友和 クオリティコントロール本部 岩島 徹