



IRIS OHYAMA

# アイリスオーヤマの 製品安全に対する取組

# 企業紹介



アイリスオーヤマという会社は

- (1) **企業理念**を実践しています！
- (2) **ジャパンソリューション**を掲げています！
- (3) **ユーザーインとスピード経営**を目指しています！

# (1) 企業理念の実践



## 企業理念

1. 会社の目的は永遠に存続すること。  
いかなる時代環境に於いても利益の出せる仕組みを確立すること。
2. 健全な成長を続けることにより社会貢献し、利益の還元と循環を図る。
3. 働く社員にとって良い会社を目指し、会社が良くなると社員が良くなり、社員が良くなると会社が良くなる仕組みづくり。
4. 顧客の創造なくして企業の発展はない。生活提案型企業として市場を創造する。
5. 常に高い志を持ち、常に未完成であることを認識し、革新成長する生命力に満ちた組織体をつくる。

## 経営方針

1. **顧客第一**
2. 相互信頼
3. 相互援助
4. 相互活用
5. **品質は命**
6. 技術は宝
7. 納期は力
8. 価格は繁栄
9. 変化はチャンス
10. 整理整頓

## 行動指針

意識が変われば行動が変わる  
行動が変われば習慣が変わる  
習慣が変われば性格が変わる  
性格が変われば人格が変わる  
人格が変われば我が人生が変わる



IRIS OHYAMA

## (2) ジャパンソリューション

- ① おいしいお米で日本の**食文化**を変える
- ② 地球環境を守る**省エネ**技術
- ③ 「**なるほど**」を発明するスペシャリストたち



# (3) ユーザーインとスピード経営



IRIS OHYAMA

## ①商品コンセプト

「なるほど」「便利」、開発者が「生活者の代弁者」

## ②値ごろ価格

引き算の原価(いくらなら買う?)

## ③スピード経営

プレゼンテーション会議で即断即決

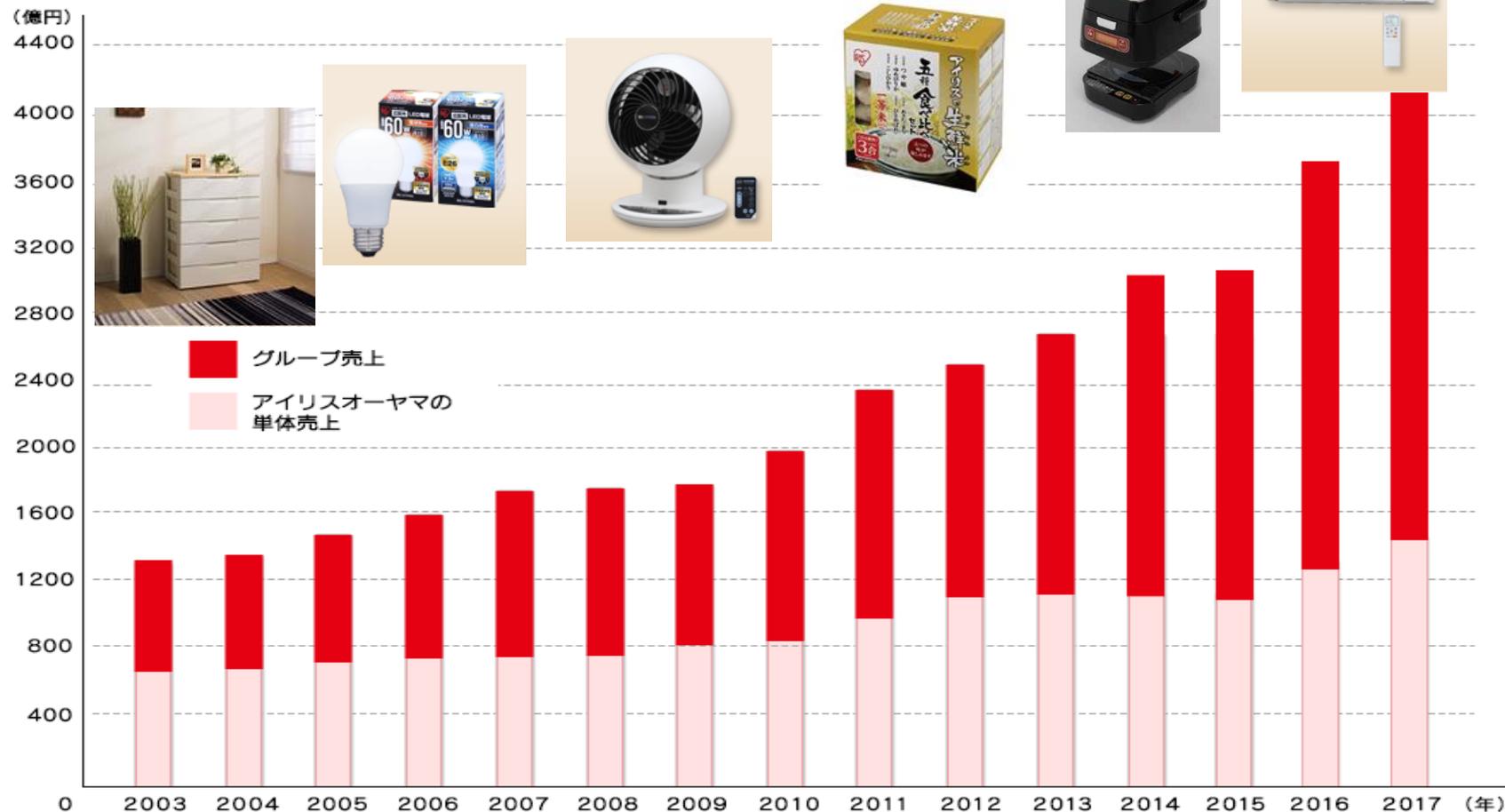


# 事業領域の拡大

プラスチック生活用品から、家電、食品へ



IRIS OHYAMA





# 経営方針の大転換



2012年

## 製品安全憲章の制定

2017年

## 消費者志向経営宣言

### アイリスオーヤマ 製品安全憲章

#### 1. 基本理念

私たちは、社員一人ひとりが「顧客第一」の方針とお客様の皆さまに、アイリスオーヤマの製品がお客様の生命、身体、財産に被害を及ぼすことがないように、安全性に配慮した信頼性の高い生活良品を提供していくことに努めます。これによりお客様の信頼を得られるように努め、広く社会に貢献します。

#### 2. 「製品安全」に対する方針

##### 1) 法令遵守

- ・ 関連法令等に定められた基準を遵守します。
- ・ 作業車の内装を具現化し、継続的に実施して行きます。

##### 2) 品質保証体制の確立

- ・ 本社拠点においては、製品企画段階から安全性に対するデザインレビューの実施を行い、フェイルセーフを考慮した信頼性設計や製造工程での検査体制の構築等、安全性の確保を行います。
- ・ リスク管理委員会による高リスク評価を行い、継続的な改善を実施します。

##### 3) 製品事故に対する姿勢

- ・ 本社の製品に起因する事故については、積極的な情報収集の実施とお客様に対して必要な情報提供を実施します。
- ・ 万一、重大製品事故が発生した場合には、迅速に所轄官庁等への報告を行います。
- ・ 本社の製品が通常の使用において危険であることが判明した場合、直ちに製品の回収、その危険性の発生と拡大の防止策を講じ、必要で適切な情報提供をお客様へ行います。

##### 4) 誤使用の回避

- ・ 想定されるお客様の誤使用方法を十分に考慮し、これに基づいた危険予知とこの理解の検討と実施を行います。
- ・ 誤用可能なものについては、お客様に安全にご使用いただくため、取扱い説明書や製品本体に誤使用や不注意による事故を回避するための注意喚起と表示を実施します。

##### 5) 物流、流通に対する取組み

- ・ お客様に生活良品を提供するため、製品に応じた梱包形態の実施と、取扱いに注意が必要な重さや破損の可能性があるものについてはケアマークなどによる注意喚起を実施します。
- ・ 賞状期限のあるものについては出荷期限を設定し、自動車部門でコンピューターによる管理を行い、発入れ発出しを徹底します。

以上

2012年10月3日  
代表取締役社長 大山 健太郎

### 消費者志向自主宣言

2017年1月16日  
アイリスオーヤマ株式会社  
大山 健太郎

#### I. 理念

##### 企業理念

1. 会社の目的は永遠に存続すること。いかなる時代環境に於いても利益の出せる仕組みを確立すること
2. 健全な成長を続けることにより社会貢献し、利益の還元と循環を図る。
3. 働く社員にとって良い会社を目指し、会社が良くなると社員が良くなり、社員が良くなると会社が良くなる仕組みづくり。
4. 顧客の創造なくして企業の発展はない。生活提案型企業として市場を創造する。
5. 常に高い志を持ち、常に未達成であることを認識し、革新成長する生命力に満ちた組織をつくる。

##### 消費者志向経営への取組

1. 生活提案型企業として、常にユーザー目線で消費者の立場に立ち、安全・安心で満足いただける商品とサービスの提供を行うことにより社会に貢献します。
2. お客様の声を企業活動に活かす、顧客の創造と市場を創造することにより、健全な成長を続け、継続的に利益の還元と循環を図ります。
3. お客様からのお申し出に対し、スピード感をもって適切に対応出来る社会の展開に応じた体制づくりを継続的に取り扱います。
4. お客様に分かりやすく満足いただける商品情報の提供と対応品質向上のため、企業の革新成長に同期して応答者教育を行います。

#### II. 取り組み方針

##### 1. 経営トップのコミットメント

- ・ お客様の利益を第一に考え従業員と共有することにより、お客様に安全、安心で適正品質の商品、サービス、情報を提供し、その精神、向上に努めます。
- ・ 毎週開催されるプレゼンテーション会議において、商品に対するご意見、ご要望、ご不満を共有し、商品開発と商品改善に消費者の声をスピーディーに反映します。

##### 2. コーポレートガバナンスの確立

- ・ コミュニケーションセンターが中心となり、お客様の声を聴き上げ社内共有することにより、全社に消費者志向経営を徹底します。

# 製品安全に向けた取組 ①



## ～製品設計での徹底した検証～

- 1) 失敗事例の自主基準化
- 2) 設計品質評価の仕組み
- 3) 製造でのリスクの事前予測
- 4) 想定される誤使用によるリスク防止

# 1) 失敗事例の自主基準化

アイリスオーヤマ株式会社 設計マニュアル		P	1/2
規格名称	電流値による各部の接続方法	No.	IRI-KA-電気005
		発行日	2017.3.9

電気製品の各接続部について、接触抵抗による発熱回避の為、下記の設計ガイドラインを規定する。

## ■接続部 設計ガイドライン

電流	接続形式
	電線 対 ヒーター、または基板
9.0A~	<p>発火のリスクが高い為、製造パラ ・ヒーターと端子は溶接とする。 (平型端子を用いてこれを溶接する場合 可とする)</p> <p>9Aを超える電流が流れる電線と基板の は、溶接、コネクタ、またはネジ端子台</p>
	6.0A~8.9A
	比較的発火のリスクは低い

アイリスオーヤマ株式会社 設計マニュアル		P	1/1
規格名称	ホットプレート群 設計基準	No.	IRI-KA-電気007

## ■背景

ホットプレートにおいて火災案件が発生。火災現場から両  
製品は鉄板が外され、電源プラグが差し込まれたまま開  
この状況から、ヒーターが露出した状態で電源が入られ  
この事故を受けて、ホットプレート群の安全基準を下記の

## ■設計基準

「鉄板を外した状態でヒーターが露出し、且つ、電源を  
電源ONを2アクション(2つの動作)以上で行う構造にす

\*下記のもの是对象外とする。

- ・鉄板を検知するスイッチがあり、鉄板を外した状態
- ・ヒーターがダイカストなどで覆われており、露出し

## ■例

※本基準制定以降の新商品(既存品色替え等軽微リ

- 網焼きホットプレートAPA-134T  
鉄板を検知するスイッチが入っており、鉄板が無い状態  
電源ONは1アクションで問題無し。
- 丸型ホットプレートIHP-C920  
鉄板を外してもヒーターがダイカストに覆われており、露出  
このため、電源ONは1アクションで問題無し。

アイリスオーヤマ株式会社 設計マニュアル		P	1/2
規格名称	リチウムバッテリー製品 設計基準	No.	IRI-KA-電気009
		発行日	2018.10.15

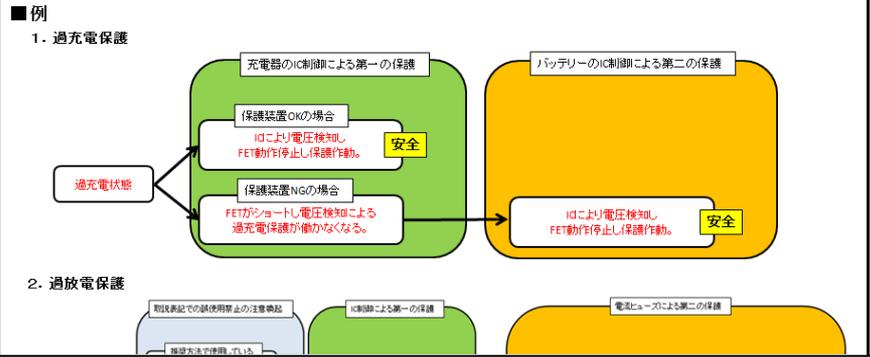
## ■設計基準

リチウム電池を使用するコードレス製品については、下記6点の対策が盛り込まれていること。

No.	項目	基準
1	過充電保護	二重の保護機構となっている事(バッテリーのIC制御+充電器のIC制御等)
2	過放電保護	二重の保護機構となっている事(IC制御+ヒューズ等)
3	過電流保護	バッテリー側に過電流保護機構が付いている事(サーミスタ等)
4	過熱保護	バッテリー側に過熱保護機構が付いている事
5	セルバランス	セルバランス調整機能が付いている事
6	電池種類	リチウムイオンポリマー二次電池でない事

\*二重保護について  
バッテリー回路にIC+ヒューズを搭載し二重とする場合や、バッテリー回路のIC+本体回路のICで  
合わせて二重とする場合等、最終的に合わせて二重になっていければ良い。

※本基準制定以降の新商品にこれを適用とする。

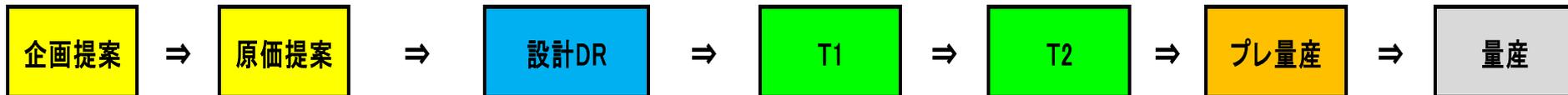


# 2) 設計品質評価の仕組み



IRIS OHYAMA

## 【新商品開発フロー】



新商品の企画提案 投資、販売計画提案  
・市場規模  
・競合  
・新商品の仕様など

金型発注承認判断  
懸念点解消後に金型発注

正規部品を用いての実評価  
問題点が解消されるまで継続

- ・NITE事故情報調査
- ・競合品調査
- ・社内基準、ノウハウ調査
- ・類似品市場クレーム情報

これらの内容が設計に盛り込まれているかを試作品を用いてレビュー

- ・PSEチェックリストに基づく適合評価
- ・安全チェックリストに基づく評価
- ・製品仕様、耐久性評価
- ・表示チェックリストに基づく表示内容の確認
- ・取扱説明書の記載内容確認
- ・ソフトチェックリストによる動作確認
- ・実使用評価

- ・ばらつきの確認
- ・組立性の検証
- ・生産、検査機器の確認
- ・最終品質確認

# 製品安全チェックリスト



IRIS OHYAMA

市場での事故事例、過去の失敗、社内基準をチェックリスト化し、  
評価の標準化を実施

管理No.【11717】 製品安全チェックリスト【家電】 ver.1.8

**製品安全チェックリスト【家電】**

商品名: 大風量セラミックファンヒーター

型番: JGH-12TD4/KJGH-12TD4/PJGH-12TD4

(内容)

1. 仕様確認表

2. 製品安全チェックリスト

適用基準: ・発火 発煙 ・やけど  
・マイクロ波漏洩 ・誤飲  
・電波 ・安全性(食品衛生)  
・水漏れ ・転倒  
・冷媒漏れ ・破裂  
・閉じ込め ・異臭  
・けが

(リスト確認結果)

項目	該当数
全項目	45
適合	45
特採	0
不適合	0
非該当	0

基準マニュアルコメント

試験対象	判定	品管承認	検印	作成
			基準マニュアル	チームリーダー

- 適用基準:
- ・発火 発煙
  - ・やけど
  - ・マイクロ波漏洩
  - ・誤飲
  - ・電波
  - ・安全性(食品衛生)
  - ・水漏れ
  - ・転倒
  - ・冷媒漏れ
  - ・破裂
  - ・閉じ込め
  - ・異臭
  - ・けが



# リスクシミュレーション



IRIS OHYAMA

リスク低減策

推定作業ミス率

## リニューアル セラミックファンヒーター リスク工程と重要工程

リスクS工程 : 4工程 (作業工数6)

リスクA工程 : 6工程 (作業工数11)

重要工程 : 1工程 (作業個数3)

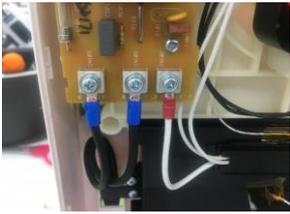
◆定義

危険 (リスク) S工程...人身事故、火災の可能性のある不良の発生する工程

危険 (リスク) A工程...水漏れなど周辺への被害が起ころうる不良が発生する工程

重要工程 ...機能不良の発生する工程 (日本品管と大連で協議し、モイスする)

区分	工程、作業	管理ポイント	作業個数	目標不良率 (ppm)	標準不良発生率 (ppm)	推定作業不良率 (ppm)	不良低減策		推定工程不良率 (ppm)
リスクS工程	基板端子台に端子ネジ固定	端子、端子台のネジ締付トルク	3	10	100	300	次工程でトルクドライバートルク検査 低減率 1/10	マーキング 低減率 1/10	3
危険リスクS 工程 合計		2		10		300			3

⑧	基板に電源ケーブル端子接続		電源基板の端子台に電源コード2か所 ヒーターコード1か所合計3か所を固定する		締付トルクの管理 トルク→63CN.m 端子の場所・向き	全数	無	目視	作業者
⑨	端子ネジ締付検査	基板	マーキング付きトルクドライバーを使い 63CN.mで締付トルクチェック		トルクドライバーのトルク管理 ネジ頭のマーキング有無	全数	無	目視	検査

リスクS工程

マーキング付きトルクドライバー使用

## 4) 想定される誤使用によるリスク防止



- ・本体に布巾などをかぶせて使用
- ・通常使用ではありえない量のふとんをかぶせて使用  
(予見可能な誤使用)



リスクや製品の故障につながるおそれがないか検証

# 製品安全に向けた取組 ②



## ～製造工程でのリスク低減～

- 1) 「安全」認識の共有
- 2) 工程の見える化
- 3) 製造工程との情報共有



# 2) 工程の見える化



IRIS OHYAMA

NO.	標識区分	現状仕様	標準化		
			仕様	表示色	寸法
1	危険工程	—		红色	210 × 600 片状
2	重要工程	—		黄色	210 × 600 片状
3	当心机械伤人	小心机器人伤人			
4	卫生标识	请保持楼道清洁!			
5	出入管理	非资材人员 禁止入内 外来人员禁止 进入现场			
6	安全帽佩戴	进入围栏内 必须关闭设备 佩戴安全帽			
7	工作现场 禁止通行	出入禁止			
8	防犯标识		不变(如左图)		
9	请随手关门	请随手关门	不变(如左图)		
10	未换鞋者 禁止入内	未换鞋者 禁止入内	不变(如左图)		
11	进入现场者 必须戴帽子	进入现场者 必须佩戴帽子	不变(如左图)		
12	静电腕带 佩戴标识	需要佩戴静 电腕带工程	不变(如左图)		



# 3) 製造工程との情報共有

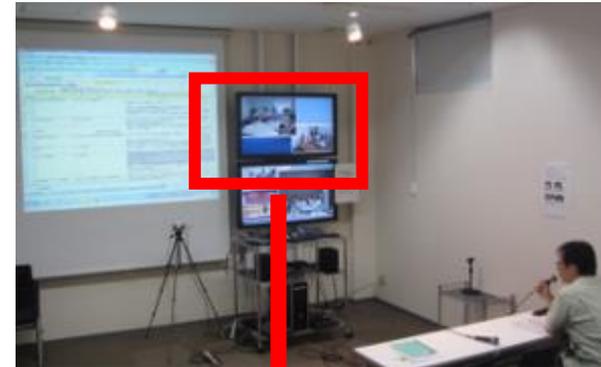
中国 大連にある工場、またはOS先(協力会社)とは問題があれば即、TV会議を行い、タイムリーな対応が可能。



大連工場とのTV会議



OS先とのTV会議



# 製品安全に向けた取組 ③



## ～市場リスクへの対応～

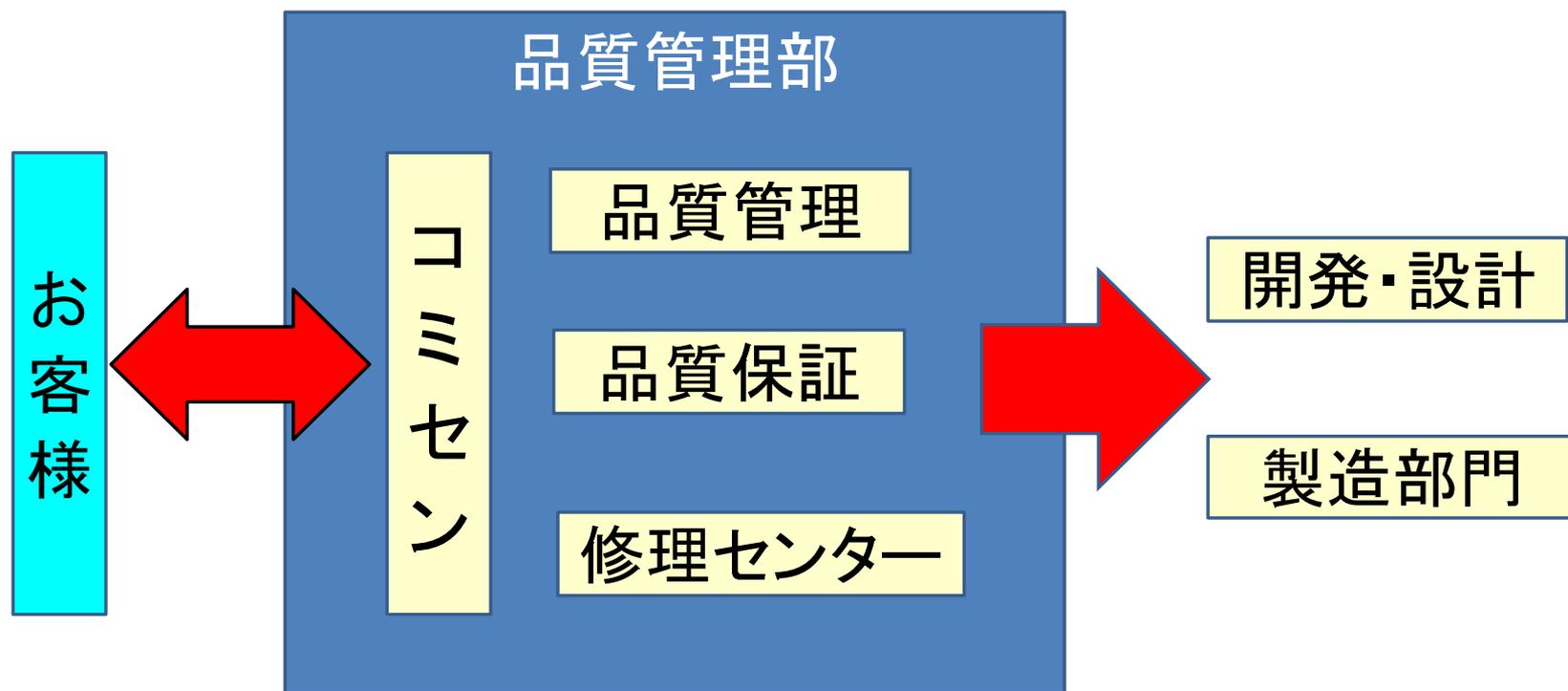
- 1) コミセンでのダイレクト・コミュニケーション
- 2) ICジャーナルによる全社の情報共有
- 3) 製品リスク委員会の活動
- 4) リコールの対応

# 1) コミセンでのダイレクト・コミュニケーション



IRIS OHYAMA

ダイレクトコミュニケーション  
社員による情報受付と情報共有



# 2) ICジャーナルによる全社の情報共有



IRIS OHYAMA

## 社長含む全社員が毎日、情報を共有する仕組み

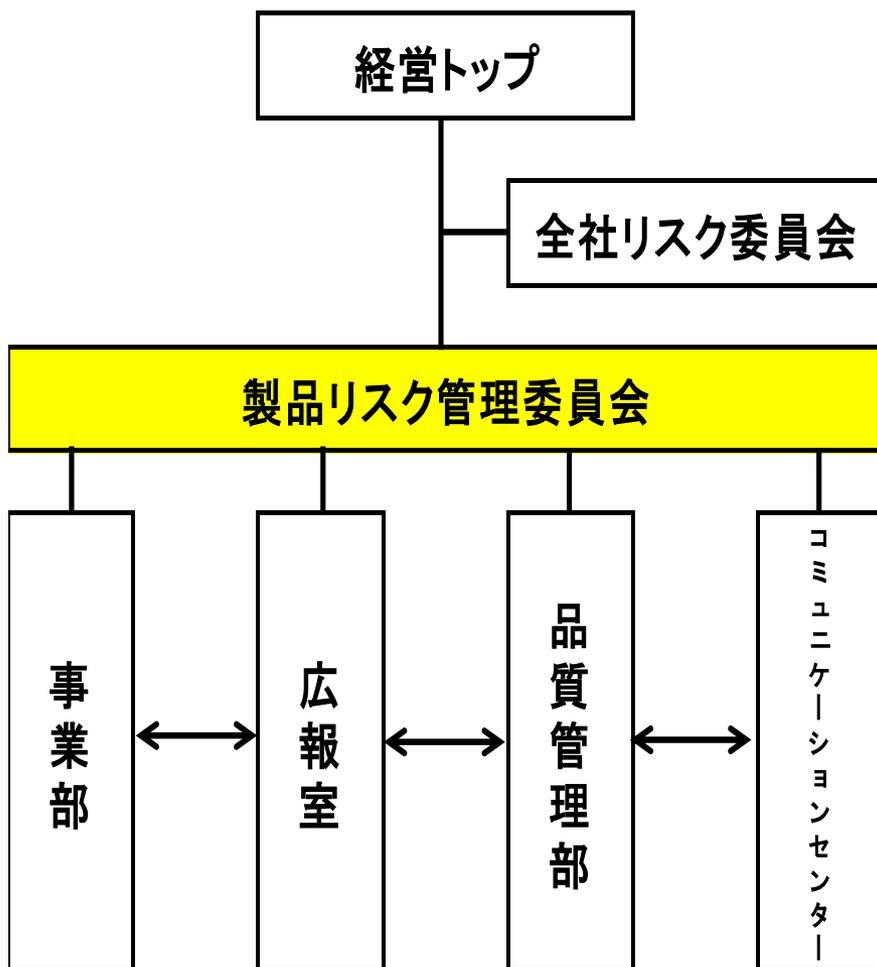
The screenshot displays the IC Journal web application interface. At the top, there is a navigation bar with the title "ICジャーナル Ver.2.8". Below this is a "メイン画面" (Main Screen) section with a sidebar menu on the left containing options like "日付対象", "閲覧者設定", "表示対象", "区分", "カテゴリ", "日付範囲", "部署・氏名", "テーマ・得意先", and "内容". The main content area is divided into "閲覧条件" (View Conditions) and "情報入力" (Information Input). The "情報入力" form includes fields for "業務日付" (Business Date) set to "今日 (09/04)", "入力日" (Input Date) set to "19/09/04", and sections for "顧客・組合情報", "アナログ情報", "クレーム", "MR・SIM", and "ミラノ情報". A "テーマ・得意先(必須)" field is also present. Below the form is a "情報検索" (Information Search) section with a search bar and a list of search results. The search results include entries like "原英彦 19/09/03付 (09/04 08:21) 家電週次会議 [E-マガ] [通常]" and "佐藤耕平 19/09/04付 (09/04 16:41) 1on1ミーティング勉強会参加 [E-マガ] [通常]".



IRIS OHYAMA

# 3) 製品リスク委員会の活動

## リスクマネジメントの組織



… 事務局:品質保証

当社の強みは各部署の連携  
(部署間の壁がないこと)



IRIS OHYAMA

# リコール開始に至るまで

製品事故

事故調査(消防、nite)



リスク評価

R-mapによるリスク評価(製品リスク管理委員会)



リコール実施判断

プレゼ会議で経営トップに報告



リコール開始事前相談

経済産業省を訪問説明



リコール開始届け

経済産業省へ文書で提出



関係団体への連絡

得意先、自治体、nite、業界団体、マスコミ、社員



リコール開始

ホームページへの掲載、新聞記事



IRIS OHYAMA

## 4) リコールの対応

### リコール実施の実例

	発生日	認識日	出荷停止日	niteへの届け出日	消費者庁への届け出日	消費者庁HP掲載日	消防/nite 合同鑑識日	経産省への報告日	リコール開始 届け出日	リコール 開始日
常陸大宮市(茨城県)	2015/7/18	2015/7/19	2015/9/8	—	2015/7/27	2015/7/31	2015/8/25	2016/1/15	2016/1/28	2016/2/8
坂出市(香川県)	2015/9/6	2015/9/7		—	2015/9/16	2015/9/25	2015/10/9			
亘理郡(宮城県)	2016/1/19	2016/1/20		2016/2/3	(2016/2/4)	—	—	(2016/2/4)		

### 回収率向上への取り組み

- ①顧客情報の入手→電話・DMでのご案内
- ②店頭での告知チラシ、レジ袋への投げ込み
- ③ネット広告

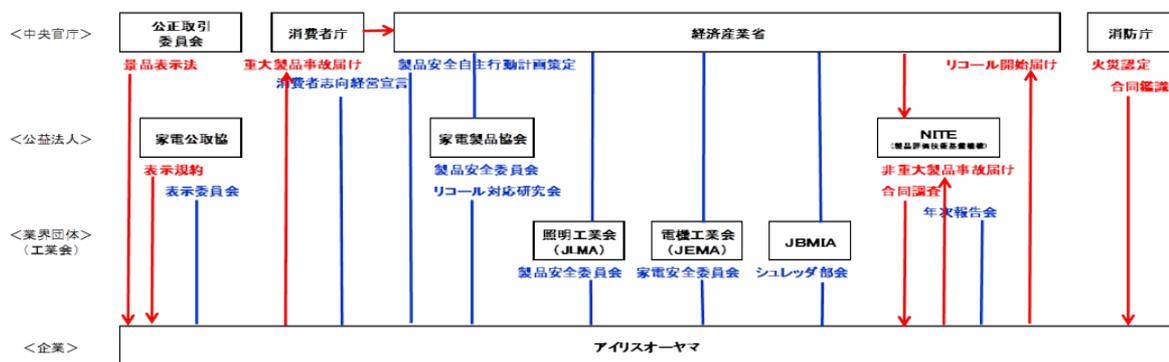
# 安全文化の構築 ①



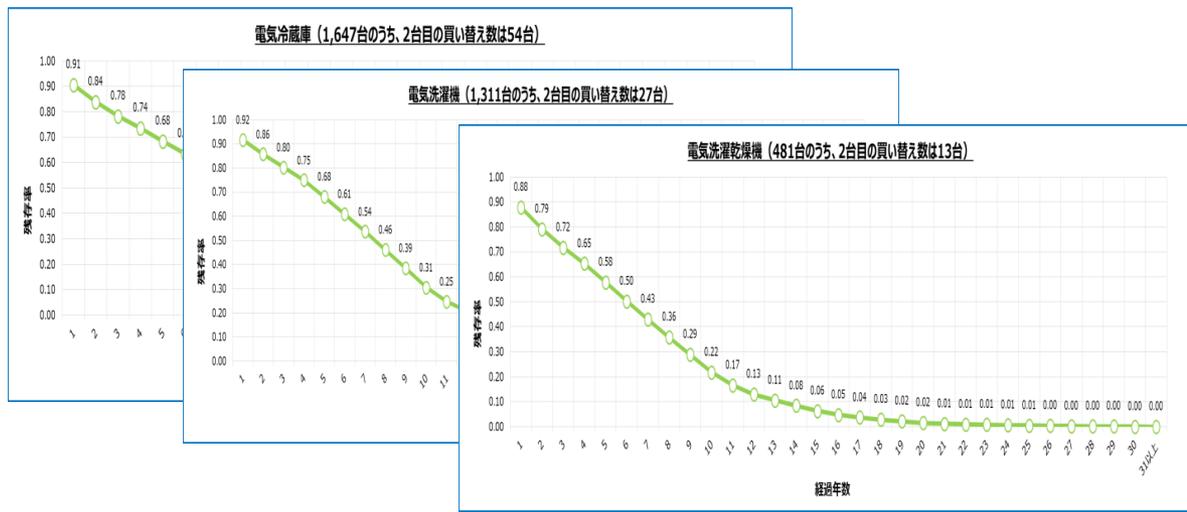
IRIS OHYAMA

## 1) 官公庁・業界団体との情報共有

製品安全に関するフローと関係図



## 2) リコール対応研究への参加







IRIS OHYAMA

ご清聴ありがとうございました。