

# お客様からの信頼

## 品質管理体制と品質向上への取り組み

お客様の満足度を高め、当社への信頼をより強固なものとするために、品質管理活動やお客様とのコミュニケーションの強化に取り組んでいます。

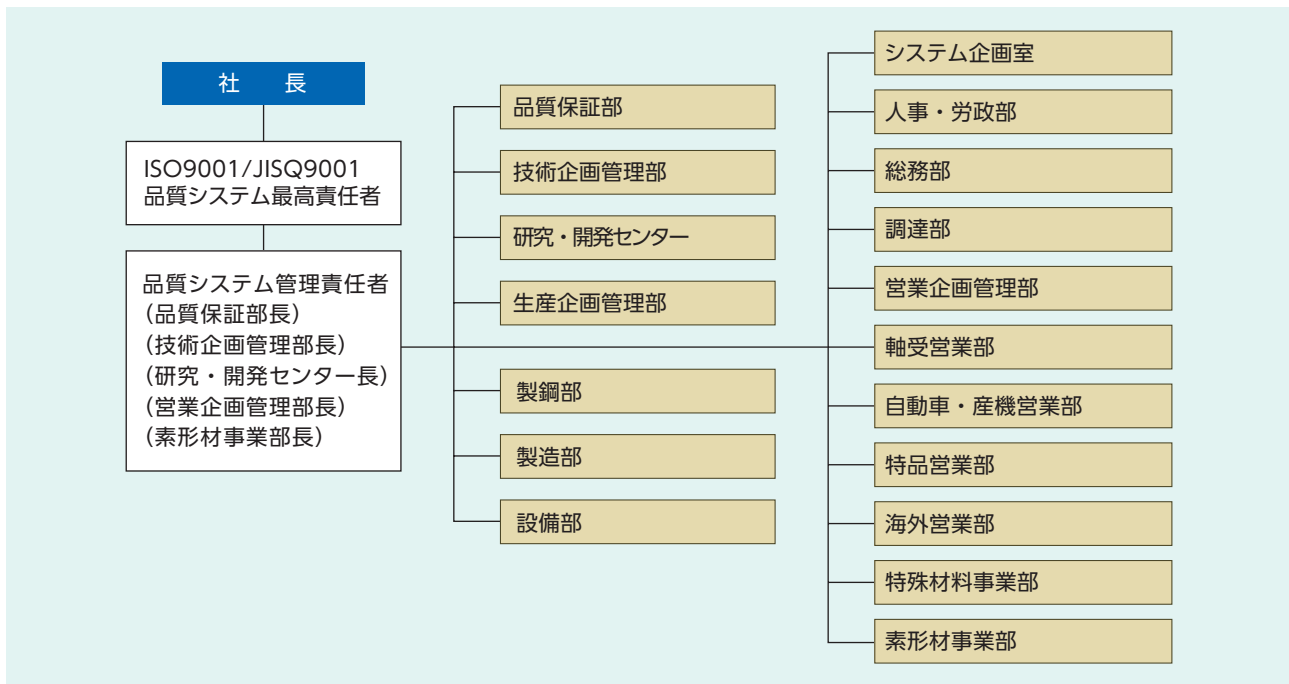
### 品質方針

新興国経済の勃興による世界経済の多極化や需要構造の変化等の危機をチャンスと捉え、他社を凌駕する非価格競争力(高品質の維持と拡大、技術先進性を背景とする新商品提案力、短納期対応力)をいち早く整備し、その前提にたった上で、コスト競争力の強化も同時に図ることにより、国際競争力のある企業体質の確立を目指す。

～「高信頼性鋼の山陽」のブランド力の更なる向上による企業価値の増大～

- ◇ 技術先進性の拡大 先の先へ
- ◇ 国際競争力の更なる強化
- ◇ 当社各部門(営業・技術・生産)及びグループ会社の更なる連携強化による総合力の向上

### 品質マネジメント組織図



### 品質方針の具体的な展開

- ① 顧客満足度の向上を目指し、顧客要求事項への適合およびISO9001品質マネジメントシステムへの適合かつ有効性の継続的改善を行うため、品質マニュアルを確立し文書化し実施させる。
- ② 品質方針とISO組織各部署の品質目標との整合を図るために方針管理展開を行い、組織全体への周知と実施の徹底を行う。
- ③ 品質マネジメントシステムの適切性と有効性を改善するため、内部監査と年1回以上のマネジメントレビューを行い、総括見直しし、次年度の目標に反映させる。



## 品質保証の取り組み

当社は、ISO9001品質マネジメントシステムや工業標準化法（JIS：日本工業規格）に基づき、品質保証部が中心となって品質マネジメントシステムの維持・管理、また技術部門、生産部門が一体となって品質管理活動を推進しています。

品質保証にかかわる業務全般を品質保証部という独立した部門が担うことで、品質保証機能の適正化、強化を図り、より信頼性の高い製品の提供に努めています。

さらに、品質保証担当役員を委員長とした品質保証委員会を定期開催しています。この委員会では、年度の品質保証の基本方針および計画についての審議と「重要課題の計画的な改善」、「品質クレームの未然防止」、「品質保証強化」などの改善活動を実施しています。

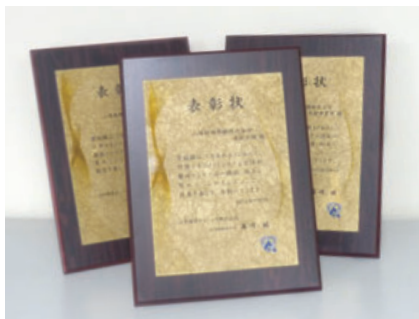
こうした品質管理活動を通して、第8次中期経営計画の基本方針である『「高信頼性鋼の山陽」のブランド力の更なる向上による企業価値の増大』の達成に向けて、一層の品質向上に注力していきます。

### Column

#### ISO認証の長期維持組織として表彰

ISO認証を長期にわたり継続維持している組織として、ISO認証の審査機関である日本検査キューエイ株式会社（JICQA）から、記念盾を贈呈されました。

これは、当社が鋼材事業（棒鋼、線材、鋼管）および素材材事業における品質マネジメントシステムISO9001ならびに環境マネジメントシステムISO14001を、10年以上維持していることによるものです。



10年以上のシステム継続記念の盾

## QC（品質管理）教育

当社は、若手の技術系従業員に対してQCの代表的な手法・技法である統計的品質管理、QCストーリー、

QC7つ道具、ピボットテーブル、重回帰分析などの教育を行っています。これらの手法・技法を活用し、各自が年度業務で抱えている課題の解決に取り組んでいます。

また、品質管理の担い手の育成を図るため、一般社団法人日本規格協会などが開催する社外セミナーにも積極的に参加しています。

## お客様ニーズの把握と反映

当社は、お客様に対して、QCDD（Quality, Cost, Delivery, Development）に関する当社の評価を年1回調査しています。その結果を分析し、評価の低かった項目を改善することなどで、お客様満足の上昇につなげています。

また、お客様のニーズをタイムリーにとらえるため、お客様との技術交流会や展示会を随時開催しています。当社の開発製品、新技術などを紹介したり、製品にかかわる詳細情報を提供するとともに、お客様の最新ニーズを収集し、製品の開発や改善に活かしています。さらに、工場見学を希望されるお客様には、安全第一を前提にご案内し、見学後はその迫力に大変満足いただいています。

### Column

#### 日本鉄鋼協会「技術功績賞」を受賞

当社常務取締役の磯本辰郎が、2013年3月、一般社団法人日本鉄鋼協会「技術功績賞（渡辺三郎賞）」を受賞しました。同賞は、特殊鋼に関する学術上、技術上の進歩発達に顕著な貢献をした会員に対して贈られるものです。

磯本は、入社以来、一貫して高機能・高信頼性特殊鋼の研究・開発、およびその量産製造技術の確立・普及に取り組んできました。主な功績には、第3回「ものづくり日本大賞優秀賞」に輝いた送電線用高強度インバー合金をはじめとする多くの高機能高合金鋼の開発、量産製造技術の確立が挙げられます。また、プレミアム軸受鋼などの先進的特殊鋼製造技術の確立と普及に尽力し、特殊鋼需要家の国際競争力の向上にも寄与してきました。

これらの功績が評価され、今回の受賞となりました。





## 「高信頼性鋼の山陽」のブランド力強化のための取り組み

「高信頼性鋼の山陽」を支える高い技術力を維持・強化していくために、業務の改善、最新情報の紹介など多様な活動を展開しています。

### 品質標語

全国品質月間にあたる11月を品質月間と定め、品質標語の募集など、品質への意識向上のための各種施策を行っています。2012年度の品質標語には、多数の応募から「見せる山陽の底力 その手で創る 至高の品質」が選ばれました。

この標語を、1年間社内に掲示し、品質意識の高揚に役立てています。



2012年度品質標語 表彰式

### TPM活動の推進

当社のTPM(Total Productive Maintenance：全員参加の生産保全)活動は、設備を対象に潜在する「故障、トラブル」に代表されるロス・ムダを徹底的に排除して、生産効率(経営効率)を極限まで高め、製品の安定供給を実現・維持する活動です。当社では、生産部門を主体に、自主保全・計画保全・個別改善・品質改善・安全衛生・教育訓練の6項目に重点を置いて、製造現場の作業単位で、TPM活動を推進しています。

また、サークル単位でのTPM活動に対しては、定期的な成果発表の場を設け、優秀な活動事例は社外大会\*で発表しています。

\*詳細についてはP.11「故障ゼロ」活動を社外大会で発表をご覧ください。

### 技術講演会の開催

当社では、鉄鋼に関する最新の研究・開発動向などを幅広く全社的に紹介するため、内外の研究者や技術者を講師に招いた「技術講演会」を開催しています。

2012年度は、「巨大ひずみ加工による鉄鋼材料の高力学的機能化」、「シミュレーションから見てきた熱処理変

形と焼割れの本質」と題した講演を開催し、多数の聴講者が参加しました。活発な質疑応答が行われ、研究・開発活動に大いに参考になる機会となりました。



技術講演会

### 知的財産の取り組み

企業行動指針の下に定められた行動基準において、会社の知的財産権は重要な会社資産であること、他社の知的財産権についても自社のものと同様に尊重することを定めています。

当社の知的財産管理の一例として、2012年度にプレスリリースした軸受鋼「PremiumJ2」は特許権を取得し、同じく2012年度にプレスリリースした熱間金型用鋼「QT41-HARMOTEX」は商標権を取得しました。

また、機密情報の管理については社内のルールを見直し、管理を強化しました。

### Column

#### インド市場の需要家ニーズに対応

当社は第8次中期経営計画の重点施策として、新興国の需要拡大や低炭素社会の進展に伴う需要構造の変化への対応を掲げ、近年のめざましい経済発展を背景に特殊鋼市場の拡大が見込まれるインドで、拠点の整備に取り組んでいます。

インドのマヒンドラグループおよび三井物産株式会社と、特殊鋼の製造・販売事業の合併契約を締結し、2012年9月に投資を完了しました。合併会社Mahindra Sanyo Special Steel Pvt. Ltd. では、三社のブランド力、技術力、ネットワークを活かし、インド市場における需要家のニーズに応えます。

また、2012年4月に営業を開始したインド現地法人Sanyo Special Steel India Pvt. Ltd. では、グローバルビジネスを展開する需要家のニーズにマッチする高品質な特殊鋼を提供するための基盤づくりを着々と進めています。