

2013.8月

# 品質月報

*Monthly Quality Report*

# 8号 INDEX

## 8号 INDEX

PAGE 3 ……品質方針

PAGE 4 ……今月のトピックス

★ 今月のテーマは…  
「カネボウ 美白化粧品を自主回収」

PAGE 5 ……今月の品質状況

市場不良率推移

PAGE 6 ……今月の品質状況

市場不良発生状況(工程別、客先別)

PAGE 7 ……品質状況詳細

クレーム発生状況(クレーム発生推移、客先別)



# SANSHIN GROUP



## 品質方針

サンシングループは、商社・開発技術・要素技術 これら3つの機能のシナジー効果と品質マネジメントシステムの効率的な運用により、お客様のニーズを満たす製品開発と安定的な製品供給をおこない、電機業界および社会へ貢献して参ります。

1. 事業活動において、いかなる場合も品質マネジメントシステムを厳守し、お客様に信頼される品質の提供につとめて参ります。
2. 企業活動に係る法規制およびその他の要求事項に関して、コンプライアンスの遂行を通し品質の向上につとめて参ります。
3. 各々のグループ会社および事業部において、事業活動に応じた品質マネジメントシステムの継続的な改善につとめて参ります。
4. 品質マネジメントシステムは、定期的な内部監査・マネジメントレビューをおこない、実態に沿った具体的な改善をはかって参ります。
5. この方針は文書化し、当グループのステークホルダーに対して開示をおこない、当グループの諸活動に関わるすべての人々によって一步一步、着実に具現化して参ります。

平成18年7月1日  
サンシングループ  
代表 石井宏宗



石井宏宗

# 今月のトピックス

## カネボウ 美白化粧品を自主回収

今回は8月19日のビジネスジャーナルの記事からお伝えします。

カネボウ化粧品の自主回収問題が波紋を広げている。美白有効成分「ロドデノール」が配合されたカネボウの化粧品を使い、「肌がまだらに白くなる」などの症状を訴える利用者が相次いでいるとして、8ブランド・54の対象商品が自主回収に至ったこの問題。その後の問い合わせの件数は22万件を超えるなど、大きな社会問題になりつつある。



同記事によると、7月19日時点で重い症状を訴えたユーザーが2250人に上るなど、その影響は「想定以上の拡大」(カネボウ)を続けており、治療費や通院に関する交通費などの費用負担は56億円に。加えて、慰謝料は治療が終わったあとに支払うとして上期決算には盛り込んでおらず、さらにカネボウ製品の買い控えの影響も懸念される状況だ。



すでに多くのメディアが指摘しているように、カネボウが最初に被害相談を受けたのは2011年のこと。初動に遅れがあったことは否めず、同社の危機管理体制に対する批判は日増しに高まっていた。最初の報告があった2011年の時点でこのリスクを受け止め、調査を進めることができれば、化粧品業界に対する影響はまた違っただろう。

カネボウ化粧品は8月8日、原因究明と再発防止に向けた取り組みを発表した。

同社は、白斑様症状の発症者被害が拡大したのは、利用者の声や専門家の意見を真摯に捉え、集約し、迅速に対応できなかったことが原因として、再発防止に向けて社内体制を刷新するとともに、日本皮膚科学会、関係省庁など外部専門家による第三者調査を含め徹底した原因究明を行うとした。

社内体制の刷新としてあげたのは、発売前のプロセスの社内審査、発売後の顧客からの情報の精査、日本皮膚科学会や皮膚科医などの専門家との情報共有、関係省庁との連携強化など安全基準、品質保証機能の強化を図ることを目的とした「品質保証に関連する部門の花王への統合」や、コールセンター機能の強化を図るための「お客様相談窓口の花王への統合」など。さらに、外部専門家による第三者調査を実施するという。

本件について、2011年の最初に被害相談があった際には、その人個人特有の病気として処理され、製品との関連性は「なし」として処理されたそうです。

ここで、CSRという考え方が要になってくるようです。

CSRとは、企業の社会的責任(Corporate Social Responsibility)の略で、企業が、利益のみを追求するのみではなく、自身の活動が社会へ与える影響に責任をもって、利害関係者や消費者、投資家、社会全体からの要求に対して、適切な意思決定をすることを指すのだそうです。



確かに、このような「被害の恐れ」の段階で、多大な回収費用を必要とする決断をすることは、大変なことです。しかし、その決断が遅かったために、結果的に多大な損害を生じさせるということもあり得ます。

何かが生じた時、誰も自分の責任と思いたくないという気持ちになり、ついつい後手に回りがちですが、そんな時こそ徹底的に原因究明を行い、素早く「決断」ができるようにならなければいけないと感じました。

(品証 林)

# 今月の品質状況

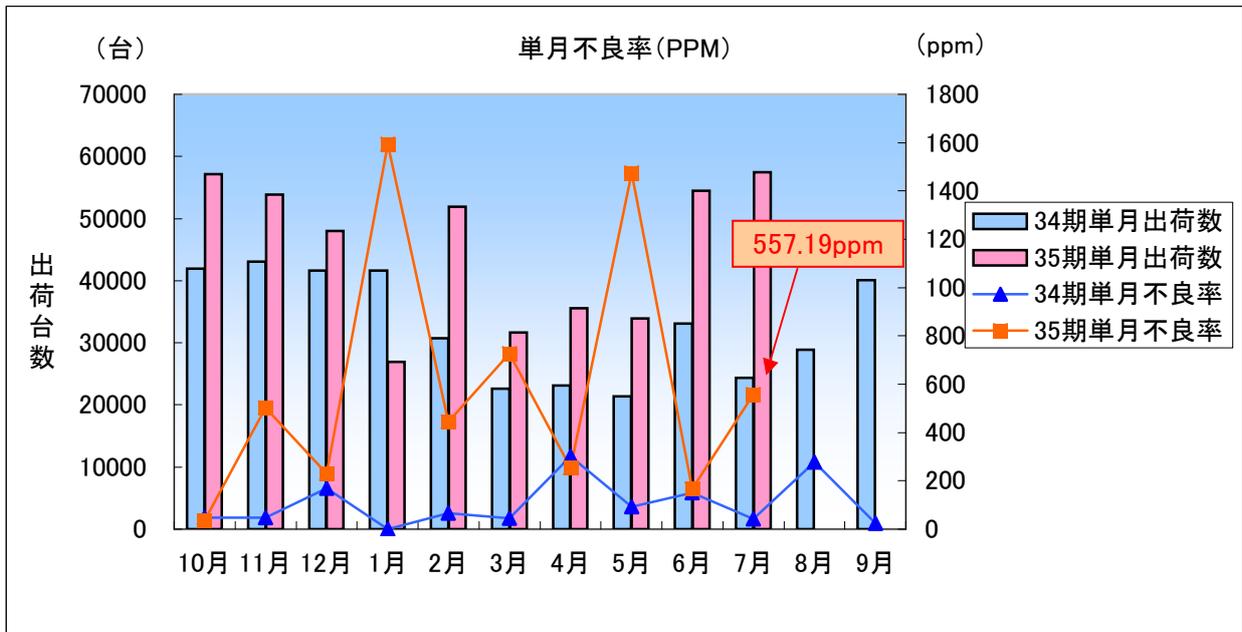
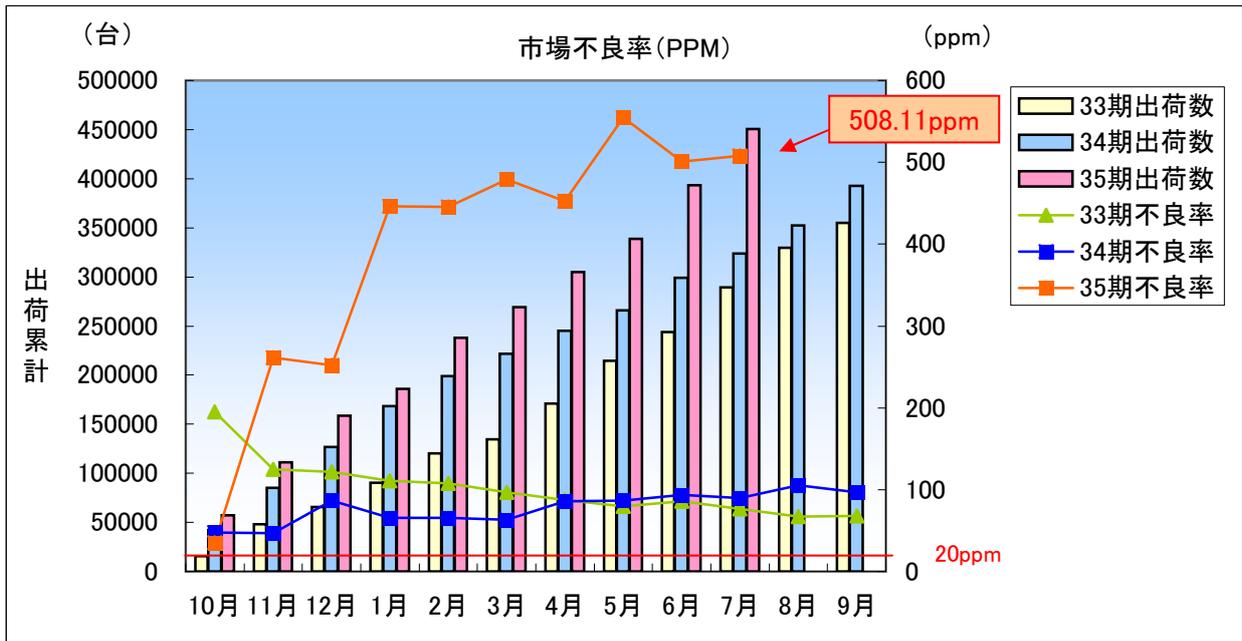
## 35期の旗印

納入不良率 目標……20ppm

35期の累計不良率は**508.11ppm**です。

MOSFET部品不良は累計で165件。

製造不良の不良率は累計15件で不良率は 44.53ppm となります。今期残り2ヶ月ですが前期、前々期同等の納品数として、製造不良が0件であれば20ppm達成の見込みです。

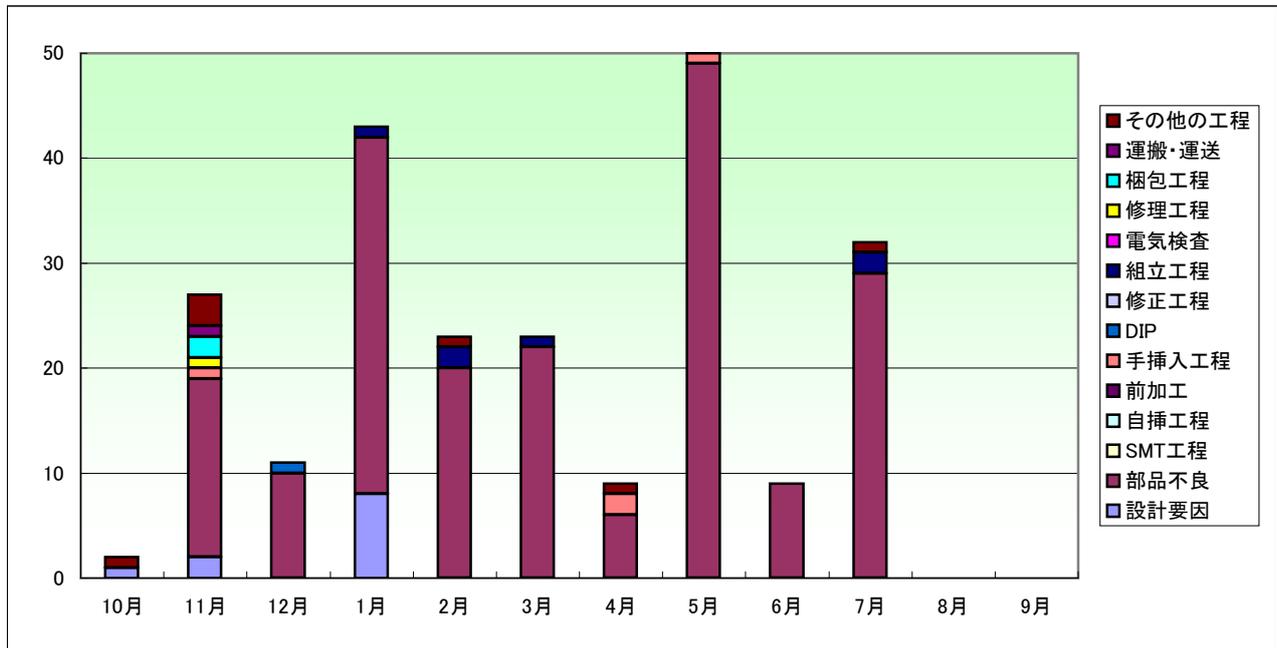


7月の単月不良発生率は32件発生で 557.19ppm です。  
SU-133でMOSFET不良27件を含む29件の不良発生があり、不良率を押し上げました。  
なかなか終息しませんが、8月8日以降発生しておりません。

# 品質状況詳細

## 原因別、並びに工程別市場不良発生状況

### 工程別不具合



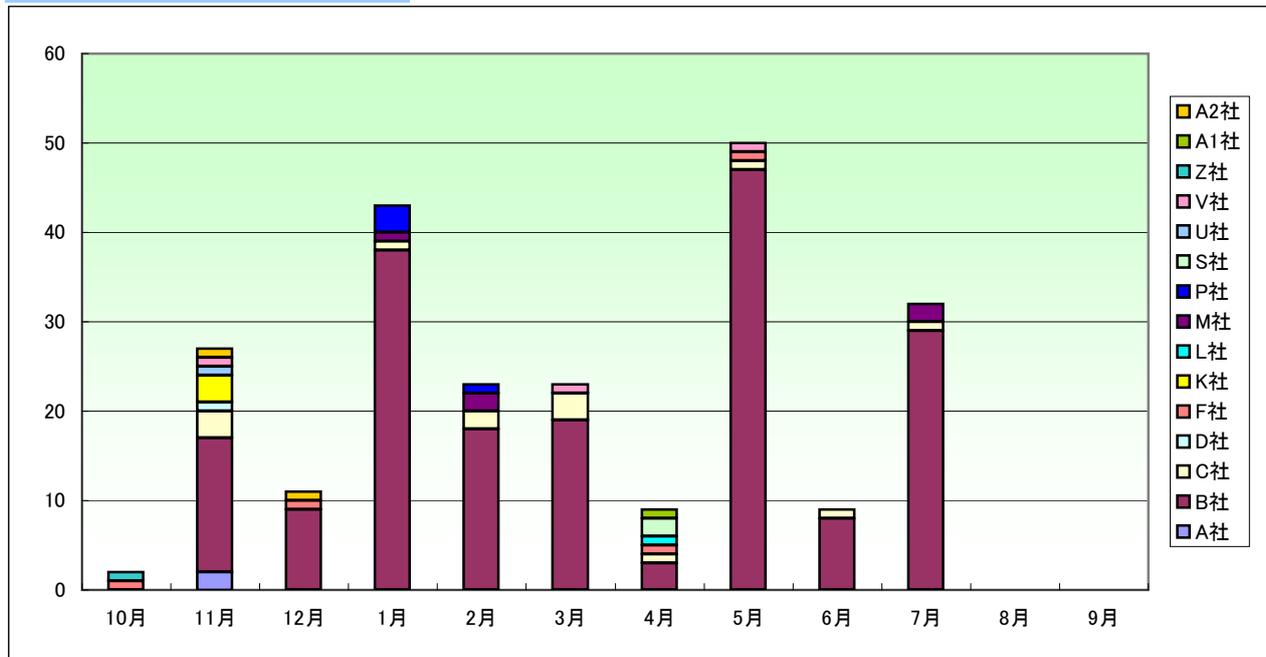
#### 7月の工程別不具合

部品不良 22件です。

今期の工程別不具合の累計は以下となります。

部品不良 192件、製造不良 16件、設計不良 11件、その他 10件 合計229件

### 客先別不具合



#### 客先別累計不良発生率

B社	186件/35,100台 (5299ppm)	U社	1件/1,000台 (1000ppm)
S社	2件/1,250台 (10810ppm)	K社	3件/3,600台 (789ppm)
P社	4件/3,767台 (1058ppm)	M社	5件/4,980台 (836ppm)

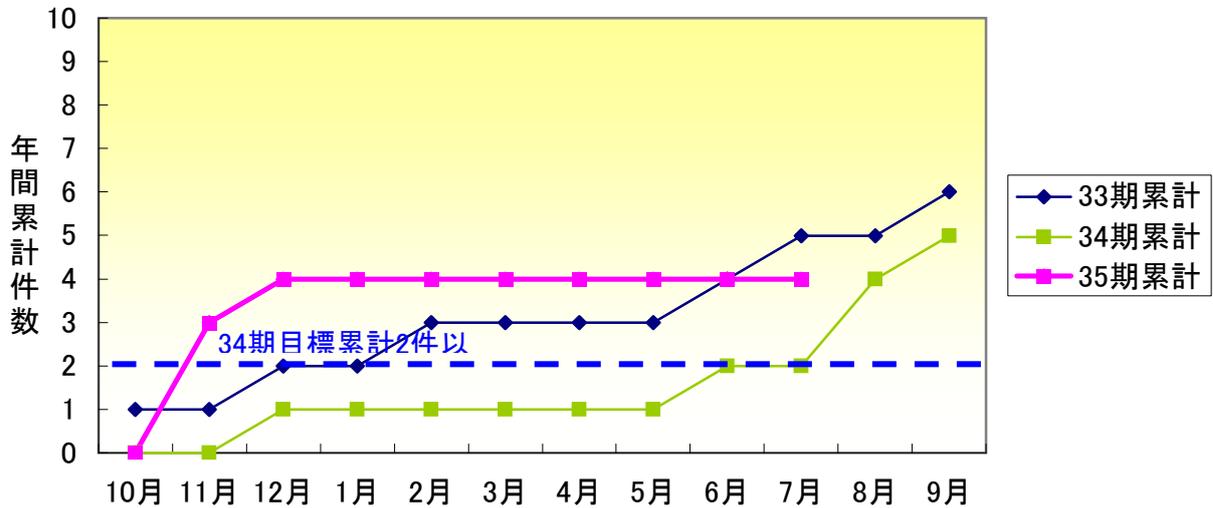
# 品質状況詳細

## クレーム発生状況

### クレーム発生推移

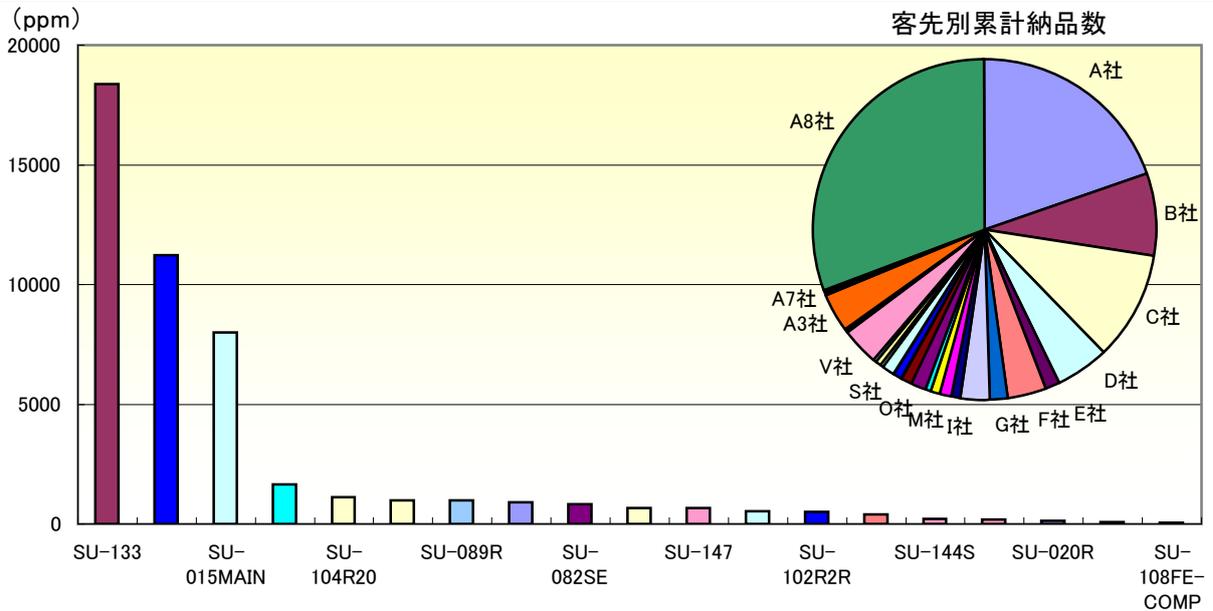
「クレーム」の定義: 当社製品がエンドユーザー様にて使用中に  
当社の責任による原因で不具合が発生し、見直し・改修の場合

対前年度クレーム件数推移(35期)



7月 新たなクレーム不良は発生していません。

### 機種別累計不良率



### 機種別累計不良率(不良率ワースト5)

①	②	③	④	⑤
→ SU-133	→ SU-102R2L	→ SU-015	→ SX-001	→ SU-104R20
(B社)	(P社)	(S社)	(L社)	(C社)
184件/10,020台	3件/267台	2件/250台	1件/600台	2件/1,799台
18363ppm	11236ppm	8000ppm	1667ppm	1112ppm