

2017.3月

CSR Report
(品質)

3月号 INDEX

PAGE 3 ……品質方針

PAGE 4 ……今月のトピックス

★ 今月のテーマは…
大規模火災の教訓

PAGE 5 ……品質状況

市場不良率推移 クレーム発生状況



SANSHIN GROUP



品質方針

サンシングループは、品質マネジメント・システムの効率的な運用により、お客様の満足にかなう企業活動をおこない、社会へ貢献してまいります。

1. 企業活動において、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まいります。
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遵守をとおして品質の向上につとめてまいります。
3. 品質マネジメント・システムは、定期的な内部監査およびマネージメントレビューをおこない、実態業務に沿った具体的な是正と改善をはかってまいります。

平成26年10月1日
サンシングループ

石井 宏宗



今月のトピックス

大規模火災の教訓



【火災の概要】

大規模火災に見舞われた事務用品通販大手アスクル。埼玉県の物流倉庫は地上3階建て、延べ床面積約7万2126平方メートル、202億円を投じて2013年に稼働した最新鋭のセンターで、全部で7つある同社の物流センターの「心臓部」だった。火災は2月16日に発生した。最新鋭の設備ということもあり、当初はほどなく鎮火するとも思われたが、鎮火にこぎつけたのは発生から12日後の2月28日。東京ドーム1個分にあたる約4万5000平方メートルを焼損した。

この倉庫火災で、倉庫に設置されていた防火シャッターの一部が物品が挟まるなどして作動していなかったことが、総務省消防庁と国土交通省の防火対策や消火活動の在り方を議論する第1回の検討会で明らかになった。県警や消防は広範囲に延焼した要因とみて詳しく調べている。会議資料などによると、防火シャッターは火災発生時、自動的に床まで下りて延焼を防ぐ仕組みになっていたが、倉庫火災では一部のシャッターが正常に作動していなかった。コンベヤーにぶつかったり、物品に阻まれて閉まりきっていないシャッターもあった。また、消火活動で消防隊員が2階から2ヶ所の屋内階段を使って3階に上がろうとしたところ、3階のドアはいずれも施錠されており、進入できなかったことも判明。屋内に61基、屋外に10基設置されていた消火栓は初期消火時、ほとんど使用された形跡がなかったという。アスクルは防火シャッターやスプリンクラーなどの防火設備について、消防法や建築基準法に則って整備したと説明。会見では、「防火シャッターの点検は半年に1回、出火前は昨年11月に実施している」としていた。

【今後のリスク】

アスクルは、1時間刻みで到着時間を指定できるうえ、実際に届く時間を30分単位で購入者に通知し、到着10分前にはスマートフォンに最終連絡が来るサービスをロハコで開始していた。だが、今回の火災でこのサービスを拡充させる余裕はなくなった。それどころか、翌日配送を謳ってきた東日本エリアでは翌々日配送となり、当日配送エリアだった首都圏で、翌日配送になる可能性が高い。その結果、アスクルの顧客が同業他社の草刈り場になる可能性がある。「ネット通販業界の一番の売りは発注してから24時間以内や翌日に届くというスピーディーな配送であり、それが同業他社間の競争の最大のテーマになっています。それが一時的にせよ、できなくなるということは、その間の売り上げを他社に取られてしまうだけでなく、その後の信頼性にも関わります。『明日来るじゃなくて、明後日来る』というマイナスイメージが定着してしまうおそれさえあるとしている。アスクルは同施設内に7万種類の商品を保管していたが、そのうち実に3万点が食品や生活雑貨といったロハコ向けの商品だった。迅速な配送を実現するために物流センターを集約してきたがゆえに起こった悲劇。東日本と首都圏をカバーする中核施設が灰燼に帰ってしまった今、立て直すことは容易なことではなく、代替施設が横浜にしかない以上、赤字幅が膨れ上がることは間違いない。

リスク管理

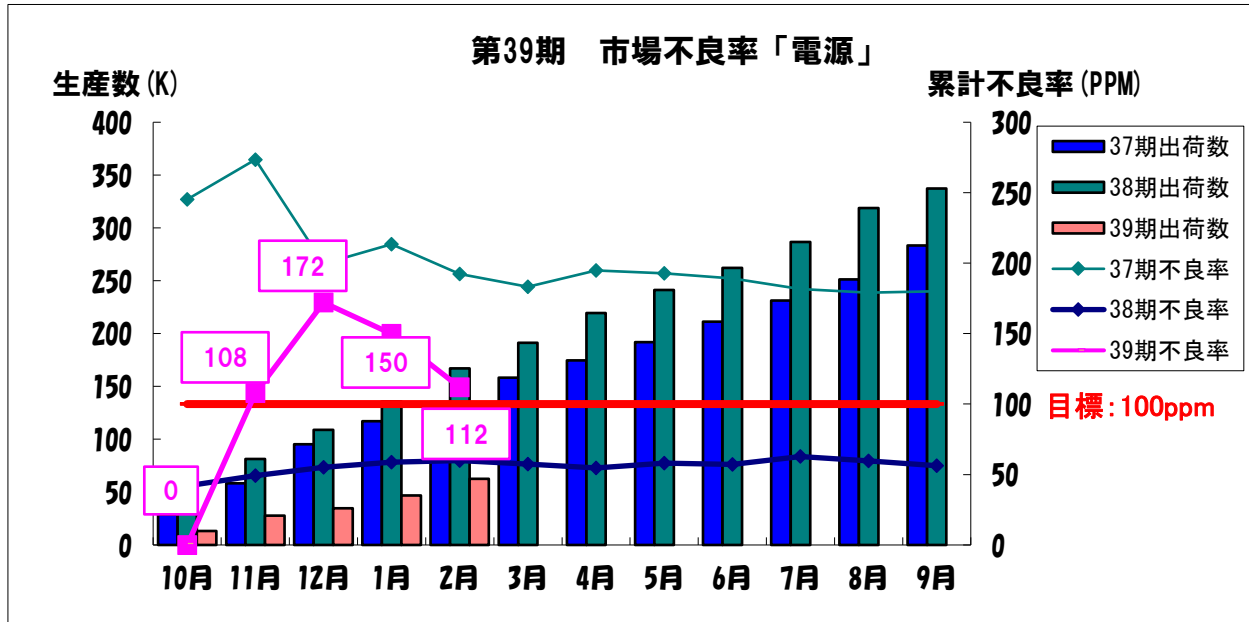
一極集中と日々の倉庫管理を怠った故の惨事。
リスク分散と日々の管理を改めて知った事例である。

今月の品質状況

39期の旗印

納入不良率 目標.....100ppm

39期の累計不良率は、112ppm です。
 市場不良累計 : 7件 客先クレーム : 0件



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

