

円筒型枠事案の再発防止対策と その取り組みについて

円筒型枠事案について

平成19年11月、当社建材事業部の製品である円筒型枠において、「旧日本道路公団様向けJHS401号試験の検査機器試験数値の改ざん及びカタログ仕様を下回る板厚のパイプを納入した」という事実が判明しました。この不正行為に関する実態解明および確認作業を行うため、社内に特別調査委員会を設置し、詳細調査を実施した結果、1995年以降で3679件の納入実績に対し、110件がカタログ仕様を下回る板厚のパイプを納入していたこと、JHS401号試験（載荷試験）については試験成績書の改ざん行為があったことが判明しました。

これらは、当該製品の特徴である「薄鋼板」に拘りすぎて、軽ければ軽いほど良いという認識をもって、カタログ仕様を下回る薄板にもかかわらず、製管機の改造や、剛性が増すリブ山の生成などの技術改良に努めるなど、生産技術の改良をはかった結果、基本となるルールから逸脱した方向に進んでしまったものといえます。また、バブル経済崩壊後、公共投資削減にともなう市場縮小により、価格競争が一層激化し、民需市場においては過当競争ともいえる環境下で、メーカーとして最も重視しなければならない、お客様満足に徹した品質

管理体制の一部に問題があったと言わざるを得ません。

当事案に関し、当社として最も懸念していた橋梁の長期的な安全性の検証結果報告が、平成20年4月30日付の東日本、中日本、西日本の各高速道路株式会社様のホームページ上にて発表されました。『改ざんのあった円筒型枠の使用によるコンクリート橋の安全性への長期的な影響はないと考えられる』との内容です。安全性が確認されたとはいえ、当社といたしましては、今回の事態を厳粛に受け止め、厳格な品質管理体制のもと、全従業員が一丸となり、信頼の回復に向け、全身全霊を傾け邁進しているところです。そして、ステークホルダーの皆様からの信頼回復とは業績の改善に尽きると考え、役員の品質管理責任を明確にし、各事業の品質保証体制をより磐石なものとし、顧客満足に徹した「モノづくり」で社会的信用・信頼の回復をはかっていきます。また、併せて各事業の自立、収益体質の確立を目指し、事業責任・権限を明確にした組織で健全な事業運営をすることにより、業績改善とバランスの取れた持続的成長を実現させ、企業価値の向上を目指します。

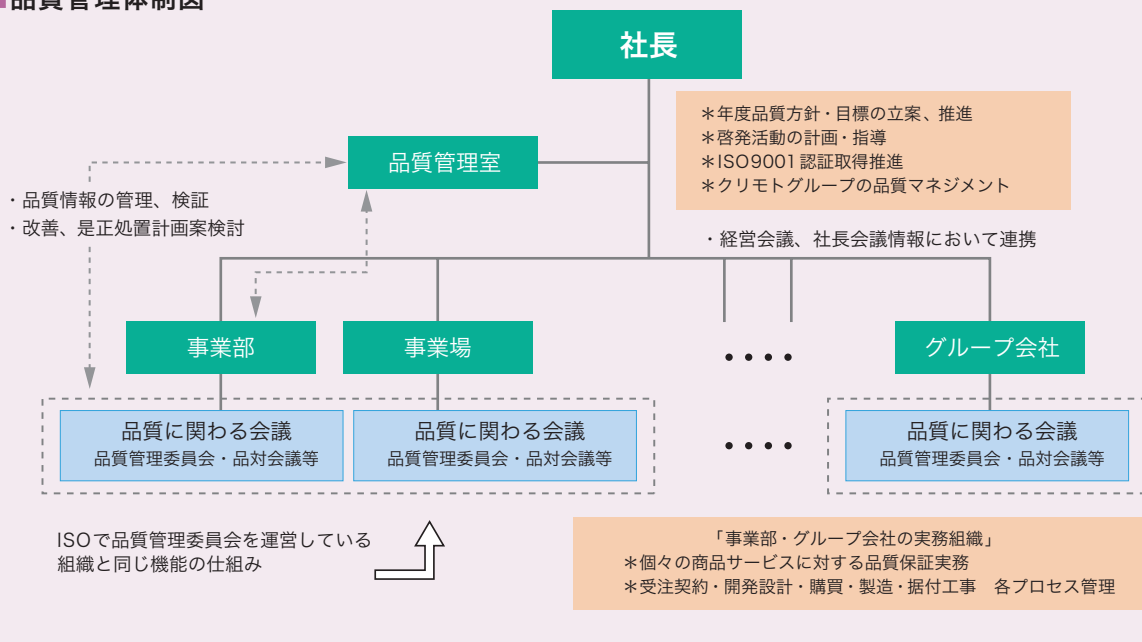
再発防止策

平成20年1月、当社はこれらの実態を受け、再発防止および品質管理の徹底をはかるため、各事業部門の品質保証部門とは別に、全社機能として品質を統括管理する社長直轄

の品質管理室を新設し、再発防止および品質管理の徹底を右図の体制で強化、推進しています。

- ① お客様の視点に立った品質保証を目標とし、時代と社会に適合した品質保証体制を確立します。そのために、トップマネジメント（代表取締役社長）による品質保証を徹底します。
- ② 当社の企業理念の一つである「安心という価値を提供し、社会と顧客の信頼に応えます」のもと、新設した品質管理室による内部監査を強化します。
- ③ 各事業部門の品質レベル向上のために情報システムを構築し、顧客の情報・クレームおよび再発防止策を共有化して、相互チェックの仕組みを作ります。
- ④ 品質保証を強化するために、組織横断的な人事交流や人材育成のための教育訓練を実施します。
- ⑤ 品質改善強調月間を制定し、信頼回復に向かって各事業部門および協力会社を含めた部門ミーティングならびに品質調査を実施して、継続的な品質改善活動を推進します。

■品質管理体制図



再発防止に向けた取組状況について

品質管理室では、品質問題は単に製造や検査の問題だけではなく、購買管理・外注管理が重要であるほか、商品・サービスが顧客の手に届くまでが企業としての責任であり、実際に顧客と接触する営業担当や輸送・工事に携わる全ての方が「クリモト」として品質を管理し保証する役割を担っているという認識のもとでさまざまな活動を行ってきました。具体的には平成20年1月末から3月上旬にかけて、品質管

理室による内部品質検証を実施しました。これは、各事業部門およびグループ企業の品質保証担当部門を対象とした組織や実務内容の確認であり、将来的に品質問題に発展する可能性がある「芽」を摘むための活動です。よりよい品質保証の仕組みを構築していく観点から、重要と考える、いくつかの項目について検証を行いました。

- ① 品質保証の組織・権限が、営業・製造と独立しているか。リーダーの品質保証に対する考え方の確認。
- ② カタログや検査証が正確で間違いがないか。
- ③ 外注・購入品の品質管理が正しく正確に行われる仕組みか。
- ④ 製品情報がしっかり管理され間違いがないか。
- ⑤ クレーム情報が共有化され再発防止されているか。また、それらの情報が経営に反映される仕組みとなっているか。

この検証により、全部門で品質上の課題は是正済みか、改善・再発防止に向けて対処されていることを確認しました。さらにグループ内で品質向上・改善に向けて模範となる部門が複数あり、それらの仕組み・情報は、各事業部門間の連携により、グループ全体で共有し、さらなる改善をはかっていきます。