

消費者課題

[ISO26000 / 6.7消費者課題]

お客様とともに



竹田印刷は1924年(大正13年)の創業以来、「Hard + Soft + Heart」でお客様満足度No.1企業を目指すという経営理念に従い事業を展開してきました。ハード・ソフトとともに、社員全員が心(ハート)をこめて業務に取り組むことで、お客様、そしてお客様に関わるすべての人々にご満足いただけるものと考えています。

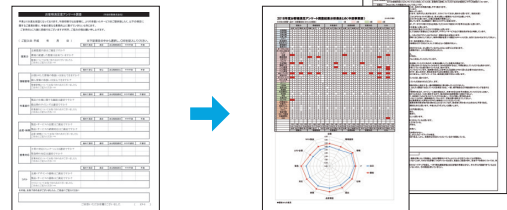
お客様満足向上のための継続的な改善

17.17

竹田印刷は、お客様満足の根本はお客様の抱える課題を解決することと考え、その基盤ともいべき製品・サービスの質の向上に万全を期しています。

お客様満足度アンケート

お客様のニーズを知るためにお客様満足度アンケートを実施し、お客様から直接いただいた貴重なご意見やご要望をTMS(竹田マネジメントシステム)の活動に組み入れ、さらなるお客様満足度向上に役立てています。



お客様満足度アンケート

集計シート

お客様のパートナー企業を目指して

17.17

シャープ株式会社より表彰

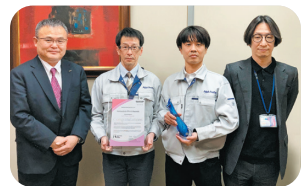
2021年12月21日、シャープ株式会社より「2021年度NEW CMC[※]エクセレントパートナー 優秀賞」を受賞しました。この賞は、300社以上のパートナー企業を対象とし、シャープ製品を販促、情報流通、人材開発などに活用し協創していく企業を選出したものです。当社は、法人・個人に向けた空気清浄機・その他一般家電の販売や、ロボホンをはじめとした開発パートナー推進・法人展開で市場やユーザーニーズの変化に即応し、優れた成績を上げたとして受賞に至りました。



※CMC: Creative Marketing Circle

「Innovation Print Awards2021」にて環境部門第1位を獲得

2022年1月、国内外における富士フィルムグループの印刷機器ユーザーによるデジタル印刷作品コンテスト「Innovation Print Awards2021」にて、環境部門で第1位を獲得しました。バナナペーパーを使用し、障がい者作家のアート文字をデザインした名刺や、日本の竹を100%用いたノート、東北コットンやタンザニアコットンのほか環境配慮素材で制作した紙製ファイル4種が受賞となりました(いずれもIridesse Production Press / DocuColor 5656 PNIにて出力)。



(上)左から、紙製ファイル4種、竹紙ノート / (下)バナナペーパー名刺

ネプコンジャパン オンライン

2021年9月8日~10日に開催されたネプコンジャパンオンラインに当社ファインプロセス事業部がバーチャルブースを出展しました。当社製品のみならずグループ会社で扱う製品の展示も行い、チャットや動画を活用して半導体関連製品のPRを行いました。オンライン展示会は初めての出展でしたが、限られた時間の中、事前準備を入念に行ったことで海外や異業種など幅広いお客様と接点をもつこと

ができ、移動制限のないオンライン展示会の有効性を感じました。1,000名を超えるお客様がバーチャルブースにご来場いただき、さまざまなお客様に当社の取り組みを知っていただくことができました。



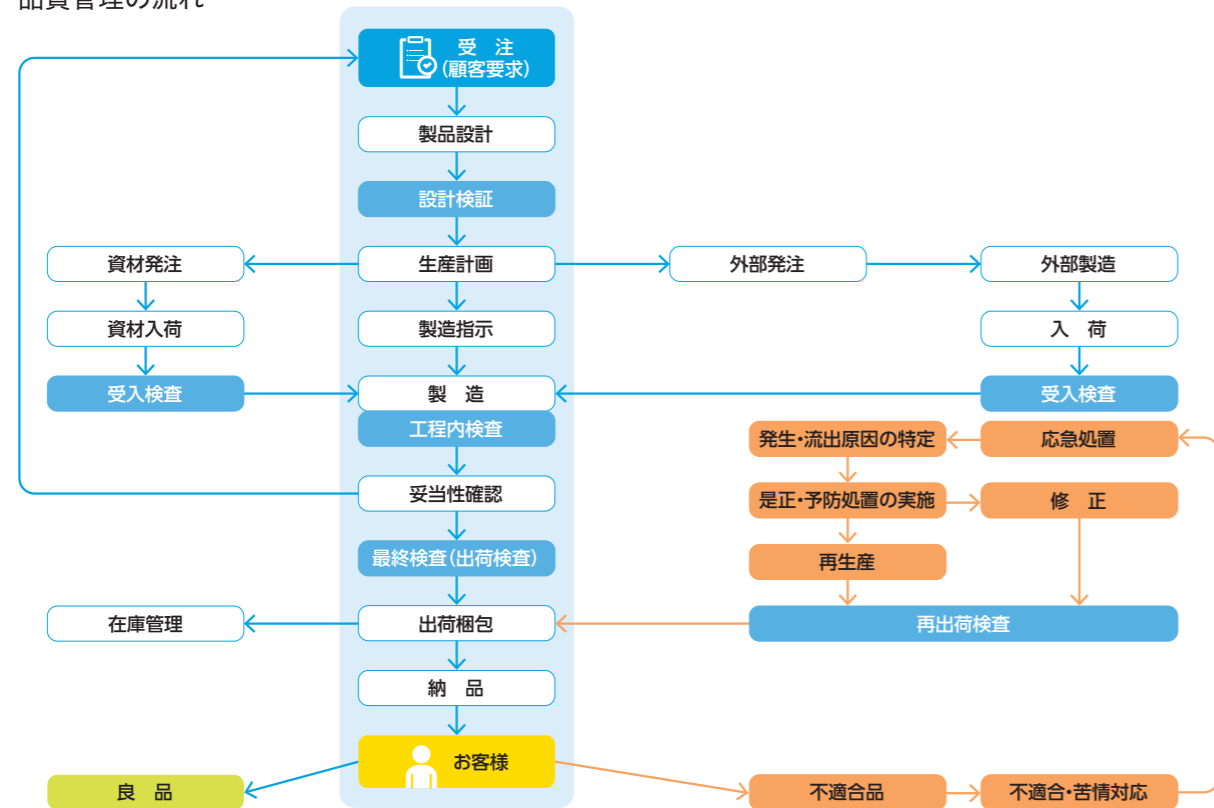
品質に関する基本的な考え方 12.5

竹田印刷ではISO9001に基づいて品質保証体制を整備し、品質管理に万全を期しています。さらに、品質の向上を図るため、継続的な改善を行い、常に信頼される製品を提供することにより、お客様の繁栄に貢献したいと考えています。

品質不適合発生時の対応 12.5

竹田印刷は、品質マネジメントシステムへの取り組みを通じ品質不適合の再発防止・未然防止に努めています。品質不適合発生の際には「不適合及び緊急事態対応管理規定」に基づき①事実調査 ②原因の究明 ③影響範囲の特定 ④お客様への報告を行います。そして「是正処置規定」に基づき、不適合の再発防止や原因を除去するための是正処置を行っています。是正処置の実施状況を3ヶ月後にフォローアップすることで、効果の確認をしています。また、品質不適合はお客様の信頼を失うだけでなく、手直し作業によるエネルギーの発生や廃棄物の発生の原因となります。当社では品質不適合の発生を未然に防止した社員を「ミス未然発見賞」として表彰し、品質意識向上につなげています。

品質管理の流れ



品質教育・品質会議 4.4

竹田印刷では、新入社員を対象にした基礎的な品質教育をはじめ、TMS(竹田マネジメントシステム)の年間教育計画に基づいた品質教育を行っています。また、QCサークル活動を通じた品質意識の向上や品質教育を継続することで、品質第一の風土の構築と維持に努めています。

経営者が参加している品質会議では、品質トラブルの事例を全社に展開し、組織全体の品質意識の向上につなげると共に、過去の不具合事例をデータベース化して再発防止に活用しています。



QCサークル活動発表会の様子

ISO9001認証取得 12.5

竹田印刷は企画・設計から製造・納品までのすべての工程で継続的に安全で高品質な製品・サービスを提供するため、品質マネジメントシステムを構築・運用しています。品質目標は数値化して監視し、改善活動に取り組んでいます。



品質向上への取り組み 9.4 12.5

竹田印刷では最新の検査設備を導入し、厳しい製品検査を実施しているだけでなく、様々な方法で製品およびサービスの品質向上に取り組んでいます。

プリプレス部門

デジタル校正ソフトウェア(Proof Checker PRO)

編集データの訂正前後の照合に使用しています。文字列、フォント、文字サイズ、色調など訂正箇所を編集データ同士で比較し確認を行っています。

紙面比較検査システム(Hallmark Center)

入稿データの出力紙と、印刷用データを比較し、差異をデジタルで検査しています。これによりデータ変換による文字化けなどが無いかを確認しています。

ドキュメント差分検出ソフトウェア(Collate Pro)

Word・Excel・PowerPointなどの原稿と、Adobe InDesignで作成された組版データ(PDF)といった異なるフォーマット同士でも文字コードによる比較検証を行えるソフトで、デジタル校正により校正作業の効率化を実現。

カラーマッチングシステム(PRIMOJET SOFT-Profile Editor)

印刷機とインクジェット出力のカラーマッチングを行うことで、印刷工程とプリプレス工程の色の整合性を取り、品質を安定させます。

半導体関連マスク部門

超精密自動2次元座標測定装置

フォトマスクをサブミクロンの精度で寸法測定検査します。ステージ、クリーンチャンバーなど、高精度測定を実現するあらゆる技術を駆使し、フォトマスクの品質向上と品質保証を行い、安定品質製品を提供しています。

光学式自動外観検査装置 (Auto Optical Inspection System)

独自の光学技術、画像処理機能、検査アルゴリズムを使用し、フォトマスクにおける極めて微細な欠陥を高速かつ高精度・確実に検出します。

印刷部門

品質管理装置

印刷紙面全体をスキャナで読み取り、色調原稿と比較した補正データを印刷機に送信することで、常に安定した品質の印刷物を提供します。

紙面検査機

印刷中の紙面を読み取り、表裏同時に全数を基準紙面と比較検査することで汚れや色ムラを検出します。また、文字欠けなどをオフラインで比較検査する装置を導入し、品質の向上を図っています。

加工部門

製本検知器

中綴じ製本機ではCCDカメラにより、落丁、掛け落ち、鞍乗せ間違いの検知を行っています。また、厚さやズレ・タレ検査装置、針金検知器などにより不適合品の流出を防止しています。

ロジスティクス部門

受発注および倉庫管理システム

お客様の商品や販促物のロジスティクスを受託する際に利用するシステムを自社開発しています。受発注や出荷指示、倉庫内の各種業務の生産性と安定性を向上させています。

コールセンターシステム(CTI)

スポット的な事務局需要にも柔軟に対応でき、お客様が通話を待っている待ち呼や切断された放棄呼のデータ収集や通話録音により、対応品質改善につなげています。また関東事業部にも同様のシステムを導入し、かつ連携することでさらに柔軟な対応が可能となりました。