

## 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。

17.17

## お客様満足向上のための継続的な改善

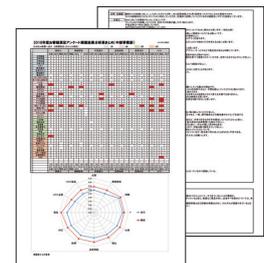
竹田印刷は、お客様満足の根本はお客様の抱える課題を解決することと考え、その基盤ともいべき製品・サービスの質の向上に万全を期しています。

## 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

17.17

## お客様のパートナー企業を目指して

竹田印刷は、「お客様から信頼されるパートナーとなること」を基本方針として、ご発注いただいた案件への真摯な対応はもちろん、それ以外の様々なご要望にもお応えしています。

## ネット販売

竹田印刷は2011年6月から通販ビジネスを開始し、今では複数のネット店舗を運営、アイテム数も10万点を超えるまでになっています。基幹業務である印刷ビジネスと異なる事業は、今までお客様にご提供できなかった新しいソリューションサービスを生んでいます。

お客様のネット通販(EC)事業に関する各種ご相談対応やオリジナルノベルティのご提供など、お客様のお役に立てる活動を広げています。



## プラットフォーム開発

お客様とその先のユーザー様をつなぐビジネスプラットフォームを開発・運用しています。お客様の商品や販売促進物の受発注をオンラインで行い、ロジスティクスと事務局を掛け合わせることで運用までワンストップに受託し、お客様の業務効率化を支援しています。

今後も、お客様のニーズを基にアンケート機能やAIによる商品の需要予測機能などを追加し、より大きな価値を生み出す支援を計画しています。

## コロナ禍における新たな提案

新型コロナウイルスの感染拡大は、お客様の事業活動に大きな影響を与えました。当社はコロナ禍におけるリアルのイベント会場で三密の回避や接触者の管理に役立つソリューション商材の提案や、社内外に向けた情報発信のコンテンツとして動画制作の提案を積極的に行いました。

## SIAA 抗菌加工製品の提供

現在、新型コロナウイルス感染症の影響で健康への危機意識が高まっている中、抗菌ニスを使った印刷物に注目が集まっています。当社は「抗菌製品技術協議会(SIAA)」へ入会し、当社で製造する印刷物にUV抗菌ニスを施したUV抗菌印刷物に対して製品登録をいたしました。安全・衛生へのこだわりで、お客様のビジネスや企業の衛生面をサポートいたします。



12.5

## 品質に関する基本的な考え方

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。

12.5

## 品質不適合発生時の対応

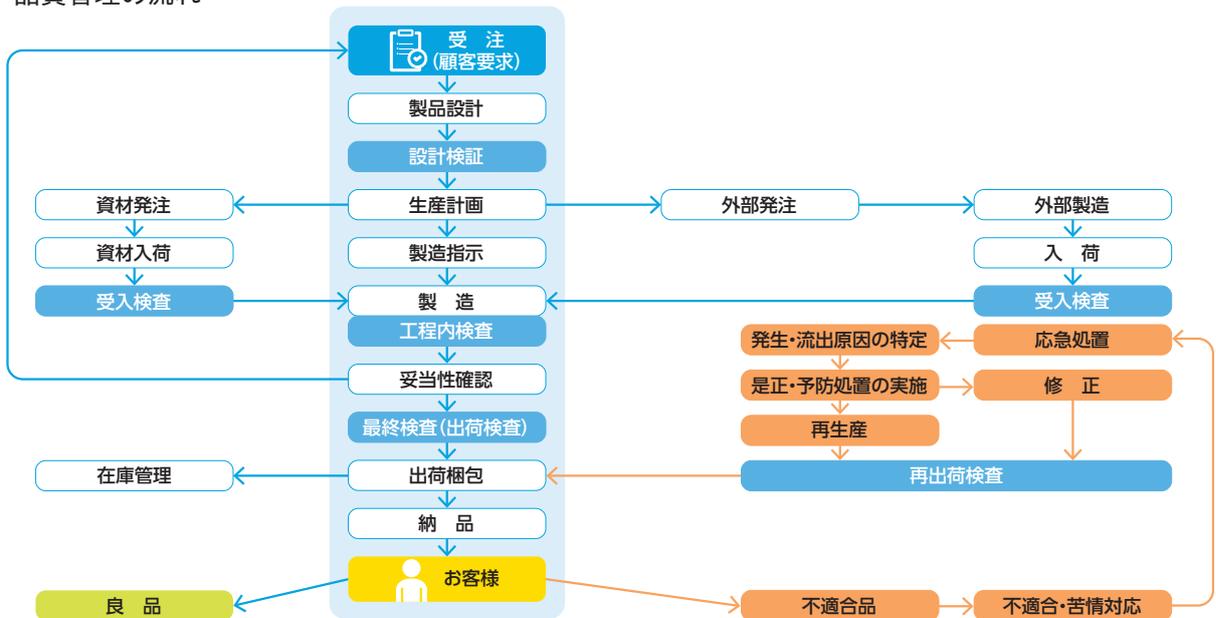
竹田印刷は、品質マネジメントシステムへの取り組みを通じ品質不適合の再発防止・未然防止に努めています。

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



12.5

## ISO9001認証取得

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。



ISO9001:2015 認証取得

4.4

## 品質教育・品質会議

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

9.5

## グループ会社間交流会

竹田印刷グループでは、グループ会社間の壁を超えて、製品品質や顧客満足度を上げるためにグループ会社間交流会を行っています。例えば、2020年度は竹田印刷とプロセス・ラボ・ミクロン、東京プロセスサービスの3拠点をWebでつなぎ、半導体関連マスク事業の「Web工場見学研修会」と「Web製造合同セミナー」を行いました。企業文化の異なる社員同士が刺激を与え合い、技術力向上とスキルアップを図ることで、よりお客様にご満足いただける製品の提供に努めていきます。



9.4 12.5

## 品質向上への取り組み

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ないかを確認しています。

#### デジタルデータ比較検査システム(Ken2Pa!)

訂正があった場合は、新版と旧版のデータを比較し、訂正箇所の確認を行っています。

#### カラーマッチングシステム(PRIMOJET SOFT-XG)

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

#### 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、応対品質改善につなげています。

また、2019年度より関東事業部にも同様のシステムを導入し、連携することでさらに柔軟な対応が可能となりました。

#### 安全衛生管理自主点検表

通信販売では食品を扱うため、安全衛生管理自主点検表で毎日欠かさず健康状態をチェックしています。職場では怪我の未然防止と体調管理に努め、インフルエンザなどの感染予防の啓蒙を行っています。