

## 品質・安全管理の徹底

### 日立のアプローチ

お客様が求める品質水準を満たすこと、そしてお客様に安心して製品・サービスをご利用いただくことは、日立グループ行動規範の冒頭に掲げた経営テーマであり、全従業員が徹底すべき社会への約束です。日立は、設計から製造、アフターサービスに至るまで、きめ細かい品質保証の仕組みを構築しています。万が一問題が生じた際でも、迅速な対応と適切な情報開示を徹底しています。さらに生産拠点のグローバル化などを踏まえ、グローバル人財の育成テーマとして品質保証を重視し、プログラムの充実を図っています。

これらの活動は、いずれも、日立と社会がともに発展をめざすための重要性はもちろん、有事における社会に対する影響を踏まえ、積極的かつ網羅的に取り組む必要があります。日立は、法令・規格などの遵守にとどまらず、経済・社会・技術的な動向を踏まえて厳正な自社基準を策定し、グループ全体で実践しています。

### 品質保証活動

#### 品質保証活動の取り組み

日立は「優れた自主技術・製品の開発を通じて社会に貢献する」という企業理念のもと、「品質、信頼性を第一」にモノづくりに取り組んでいます。この一環として実践している「落穂拾い」は、失敗を生かし、学ぶことを通して、技術を発展させる日立伝統の「技術の進化方法」です。常にお客様の立場に立ち、製品事故の技術上の原因究明のみならず、事故に至ったプロセス・組織・心理的影響について、品質保証の担当役員と関連部署が徹底的に議論し、製品の信頼性とお客様満足の上に取り組んでいます。「品質、信頼性を第一」の考えを実行するため、製品の企画・開発から設計・製造・出荷・保守サービスに至るすべてのプロセスにおいて、「組織・管理」「技術」「人財」の観点から品質保証の強化活動を推進しています。

2010年度から2015年度までの6年間、全社運動として、徹底した製品安全、法令の遵守、人財の育成、品質向上に関する活動に取り組んできました。2016年度からは、「2018中期経営計画」達成のため、品質面では、サービス品質・製品信頼性の強化、品質マネジメント向上によるロスコスト低減を着実に進めていきます。

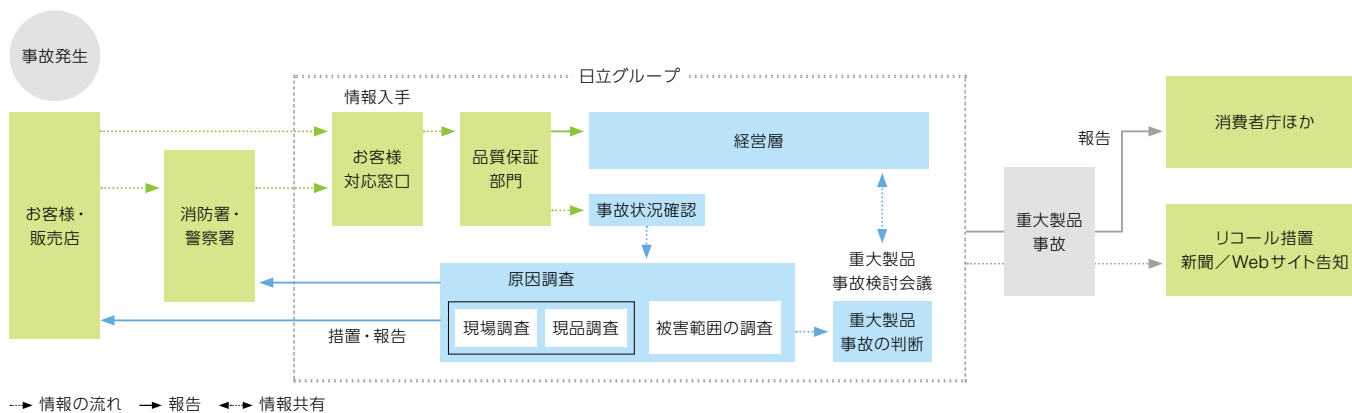
#### ▶ リスクアセスメントの徹底

企画、研究、設計、製造、品質保証、保守などに関する幅広い知識と技術を結集し、安全な製品とサービスを提供するのが日立の責務です。製品の開発にあたっては、お客様の生命・身体・財産の安全を最優先して設計し、開発から生産、販売、保守に至るすべてのプロセスで安全性を確認しています。また、関連するビジネスユニット(BU)や研究所とも連携して幅広い見地からリスクアセスメントを行っています。これらのリスクに対しては、経済産業省の「製品安全に関する事業者ハンドブック」に沿って、ISO/IECガイド51の安全原則を実践し、「設計(本質的安全設計)によるリスクの低減」「保護手段(安全防護)によるリスクの低減」「取扱説明書など」使用上の情報によるリスクの低減」の優先順位に基づいて安全性の確保を図っています。

#### ▶ 技術法令の遵守活動

お客様が安心して使用できる製品を提供するために、環境への配慮、安全使用に関する表示などを含めて、製品の安全性を担保するための各種法令(技術法令)の遵守活動を行っています。製品にかかわる各国・地域の法規制および改正の動向、施行日などの情報を社内に周知するとともに、①各製品に関連する法令の明確化(製品法令マップ)、②製品遵法マネジメントシステムによる法令遵守活動とプロセスの継続的改善、③法令遵守教育と意識向上の3テーマを含む「技術法令品質システム

### 事故発生時対応フロー



評価ガイドライン]を作成し、日立全体で共有しています。

### 製品事故発生時の対応

製品事故が発生した場合は、お客様の立場で、製品担当部署が中心となって迅速に対応にあたります。特に重大な事故の場合は、法令に基づいて所管官庁に報告し、Webサイトなどを通じてお客様に情報を開示するとともに、速やかに経営層に状況を報告し、日立一体となって迅速かつ適切な措置を講じる体制を整えています。

製品に対し遡及して対策を講じる必要があると判断した場合には、新聞広告やWebサイトなどで告知し、修理や交換などの措置を講じています。

### 品質・信頼性教育の実施

モノづくりにかかわる技術者を中心に、分野別技術講座、

「応用」「基礎」などレベル別技術講座を実施しています。

さらに、創業の精神、および事象事例から得た教訓など、日立のモノづくりに対する考え方、すなわち「日立らしさ」を全社に徹底すると同時に、製品の信頼性を向上するため、2014年11月から「信頼性教育インストラクタ育成講座」を開設しています。育成された200人を超えるインストラクタが若手技術者に「日立らしさ」を伝承しています。

各BUでも、品質保証トレーニングセンターで、製造・品質保証・保全に関する技術の向上を図るなど、専門技術教育を行っています。

### 家電製品における安全性の確保

日立では、「CS経営行動指針」に「事故を起こさないのが基本」と規定し、家電製品の事故をゼロにすることをめざして各種施策を講じています。例えば、強制的に製品の内部に

火をつけ、外部に延焼しないことを確認する最悪状態強制確認試験やPS\*1リスクアセスメントを行っています。

また、日立家電製品の取り扱い説明も、従来の「取扱説明書」に加え、操作方法的な要点を簡単にまとめた「カンタンご使用ガイド」などを製品に同梱したり、上手な使い方を映像で分かりやすく説明した動画をWebサイトに公開しています。

さらに、現場調査技術の共有化とお客様が使う家電製品の安全確保のため、消防とのリスクコミュニケーションを推進しています。消防署と火災現場調査方法について情報を共有するとともに、新しい製品の安全確保状況を説明しており、2011年7月から全国の消防局で説明会を17回実施しています(2016年度末時点)。この活動が評価され福岡市消防局から「製品火災に関し職員の知識向上に努め消防行政の推進に貢献した」として、日立アプライアンスに感謝状が授与されました。

今後も独自の「製品安全自主行動計画」に基づき、すべての家電製品の安全性を高め、お客様に安心して使用いただけるよう努めていきます。

\*1 PS: Product Safety (製品安全)の略称

### アジア地域におけるグローバル品質保証人材の育成

日立では、アジア地域における現地生産の拡大に伴い、グローバルで日立品質を確保するための人材育成を行っています。

現地生産拠点多く集まる中国・タイでは、「品質保証責任者会議」を開催し、モノづくりに関する日立品質への意識向上や情報の共有化を図っています。

また、品質保証を担う人財をグローバルに育成するため、上記に加え、品質管理技術の向上を目的に、「基礎講座」\*1「中級講座」\*2「上級講座」を中国(北京、上海、広州)とタイ(バンコク)で開設しています。「上級講座」では、部課長層が事故事例についてグループ討論を行い、事故に至ったプロセス・組織・心理的影響を究明することで、課題発見能力や解決能力の向上を図っています。

\*1 基礎講座:日立のモノづくりの心、品質管理、労働安全など、基本的事項に関する理解を深めるための講座

\*2 中級講座:日立のモノづくりの心、ISO9001、不良撲滅技術、信頼性設計、購入管理など、より実践的な事項に関する理解を深めるための講座

## 厳密・適切な情報管理

### Webやソーシャルメディアを通じたお客様とのコミュニケーション

日立では、社会イノベーション事業をグローバルに展開するにあたり、お客様により深く事業を理解していただくため、Webサイト、ソーシャルメディアなどのデジタルツールを活用したプロモーションを重視しています。

これらデジタルツールを活用するにあたり、オンライン・プラットフォームを利用する際は、日立ブランドを守り、他者の人権や権利を侵害しないための効果的なリスクマネジメントが求められます。日立は「ディスクロージャー・ポリシー」「グローバル情報セキュリティ管理規程」「ソーシャルメディア コミュニケーションガイドライン」などを定め、デジタル・

プラットフォーム活用の際の指針としてグローバルに共有しています。

また、顧客情報の管理にあたっては、顧客管理システム「Hi-CRM」を日本国内外のグループ会社189社に導入して顧客関連情報を集積し、厳重に管理するとともに、マーケティングツールとしても活用しています。「Hi-CRM」はグループ全体の受注の8割以上をカバーしており、蓄積されたデータを利用することで、より効果的な販売戦略の立案や、複数の事業所の協力によるソリューションの提供などが可能になります。

日立では「Hi-CRM」の導入範囲の拡大を検討しています。

### 個人情報の保護

日立製作所は、個人情報保護に関する理念と方針を定めた「個人情報保護方針」に基づいて構築した、日立製作所個人情報保護マネジメントシステム(個人情報保護の仕組み)を運用し、個人情報の適切な管理と取り扱い、全従業員を対象とするeラーニング教育および運用状況に関する定期監査などを実施し、全社一丸となって、個人情報の保護に努めています。

また、2016年1月より運用が始まったマイナンバーの取り扱いについても、法令などに従った管理体制の確立および規程の構築などを行い、適正な管理と取り扱いに努めています。

なお、2016年度、顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して、各グループ会社からの報告を集約し

ているシステムにおいて不服申し立てはありませんでした。

#### ▶ プライバシーマークの取得\*1

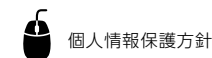
日立製作所は、2007年3月に個人情報保護に関する第三者認証であるプライバシーマークを取得し、2017年3月に6回目の認定を受けました。

グループ一体で個人情報の保護に取り組み、2017年5月現在、日本国内47事業者<sup>①</sup>がプライバシーマークを取得しています。企業立病院である病院統括本部も2009年7月に取得し、患者をはじめ関係者の個人情報の保護とその適切な取り扱いに努めています。

日本国外のグループ会社においても「個人情報保護方針」に基づき、各国・地域の法令および社会的な要求に合わせた個人情報の保護に取り組んでいます。

なお、2016年度の個人情報漏えい事故は2件です。

\*1 プライバシーマーク:外部審査機関が適切に個人情報の安全管理・保護措置を講じていると認められた事業者に付与される第三者認証(付与機関:一般財団法人日本情報経済社会推進協会)。1998年4月から適用されている



個人情報保護方針

