

配布先	常務取締役	業務部	営業部	カスタマーサービス部	倉庫部	管理部	N K K K Q A
	1	1	1	1	1	1	1

作成日：2021年3月26日
丸善株式会社
常務取締役：松本 墨

2021年度 丸善株式会社品質目標 (ISO9001:2015)

(対象期間：2021年4月1日～2022年3月31日)

1. 安全・品質活動・コンプライアンスの徹底

(1) 安全第一の文化の醸成、労働災害ゼロ活動の実践と推進

- ① 「不適合の定義」と「事故の影響と会社の責任」を全社員に周知する。
- ② 安全教育・防災訓練の計画と実行
- ③ 労働災害は“ゼロ件”とする。

(2) 事故防止とリスク管理活動 (HH・KY・RA活動・5S活動) の実践と推進

- ① Level 1・2の事故は“ゼロ件”、Level 3・4の事故は削減する。
- ② KY活動の実施“4回/年以上”
- ③ リスク管理活動に抛り潜在的危険個所を“1人1件/年以上”改善する。

(3) 法令と企業倫理の遵守の周知と実践

- ① 各部署の業務遂行に関連する「法律若しくは関連情報」と「社内規程」の周知教育を全社員に実施する。
- ② 公的資格等の有資格現場作業員の取得率100%とする。

2. 組織力の強化

(1) 方針・目標の共有

会社の方針、会社及び部の目標を全員で共有し、各自の役割を認識し協働して達成する。

(2) エンゲージメント活動

人を尊重する文化の形成 (相手を気遣い、理解し、誠実に対応する)

- ※ 計画に基づき実行する (組織ビジョン・問題課題の共有と解決策の実践)
- ※ 組織内で各自何を期待されているのか明確にして「やりがい」に変える
- ※ 社内コミュニケーションの強化

(3) 業務の見直しと改善

- ① 効率化 … 不必要業務の廃止、業務の簡素化
- ② 標準化 … 属人化を削減する

3. 人材育成

個人別教育及び階層別教育の計画と実行

知性・知識・スキルの教育実践

- 知 性 … 役割認識や意識面の成長など人としての器を拡大させるための視点
- 知 識 … 業務に必要な知識
- スキル … 折衝力・調整力・提案力などの業務遂行スキル

4. 顧客満足度向上

“断らない”プロ集団となり、お客様の『困った』を『良かった』に変える

- 情報収集と共有 … お客様の声をしっかりと聴き、社内で共有
- 改 善 … お客様の為のサービス改善を行う
- 提 案 … お客様にメリットを提供する

[品質目標達成の為の取決め]

(1) 全ての“目標”に対し、どのように達成するか、下記の内容を含んだ実施計画”を立て、PDCAサイクル(“Plan-Do-Check-Act”：“計画-実行-見直し評価-改善”)を循環させる

- ① 実施事項
- ② 必要な“経営資源” (資金、人材・支援業務、施設・設備・機材、作業環境等)
- ③ 責任者(監視し、達成に向け督促する人：管理職以外でも可とする)
- ④ 実施事項の完了時期
- ⑤ 達成状況がわかる“測定可能な指標”による評価方法

(2) “測定可能な指標”は、「品質目標数値基準」および「MG-WI-2013 主要業務プロセス概要の作業指示書：2. 方針・目標管理の手順の補足説明資料：目標達成のための見える言葉」を参照

以 上