

総合品質保証

基本的な考え方

考え方

TOPPANグループは製品に関する品質づくりだけでなく、サービスも含めた品質づくりを「総合品質保証」と定義し、製品とサービスの両輪で品質向上に努めています。

製品

製品においては、生産部門だけでなく、営業、研究・開発、企画から設計、販売・出荷の全ての工程における品質づくりへの取り組みを「総合品質保証」として位置付け、品質向上と製品の安全管理に努めています。

品質の維持・改善に取り組む上で、製品の安全管理に関しては、「製品の安全管理についての基本理念」と「製品の安全管理についての指針」を制定しています。

製品の安全管理についての基本理念

私たちは、行動指針の基本原則に基づき、製品の安全性確保と品質向上に努めることにより、使用者の安全と健康を守ることを企業の社会的責任ととらえ、グループ全体で製品の安全管理に取り組みます。

(注) 使用者：得意先およびエンドユーザーである消費者を含む

🌐 TOPPAN グループ 製品の安全管理についての基本方針 >

<https://www.holdings.toppa.com/ja/about-us/our-corporate-approach/total-quality-assurance.html#anchor01>

サービス

サービスにおいては、サービスの企画からリリース、運用までの全ての工程において、サービスレベルに基づく品質づくり、ならびに継続的改善の取り組みを通じてサービス品質の維持・向上に努めています。

本取り組みにあたり、サービスの品質管理に関しては、「TOPPANグループサービス品質基本方針」を制定し、その中で「サービスの品質管理についての基本理念」を定めています。

サービスの品質管理についての基本理念

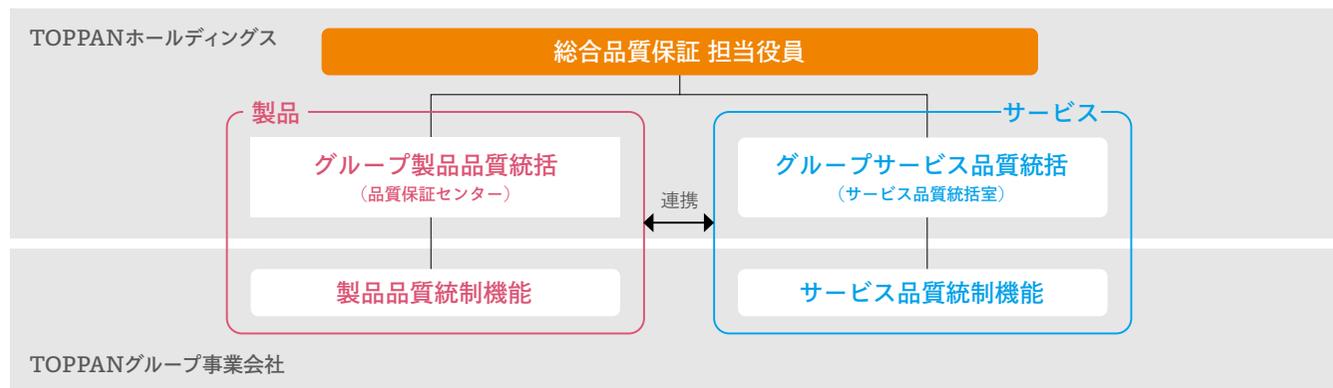
私たちは、行動指針の基本原則に基づき、お客さま・社会・パートナーからの満足と信頼を獲得するために、価値共創の実現を通じてTOPPANブランドの向上に努め、サービスの品質管理に取り組みます。

🌐 TOPPAN グループサービス品質基本方針 >

<https://www.holdings.toppa.com/ja/about-us/our-corporate-approach/total-quality-assurance.html#anchor02>

総合品質保証体制図

— 製品品質保証関連部署 — サービス品質保証関連部署



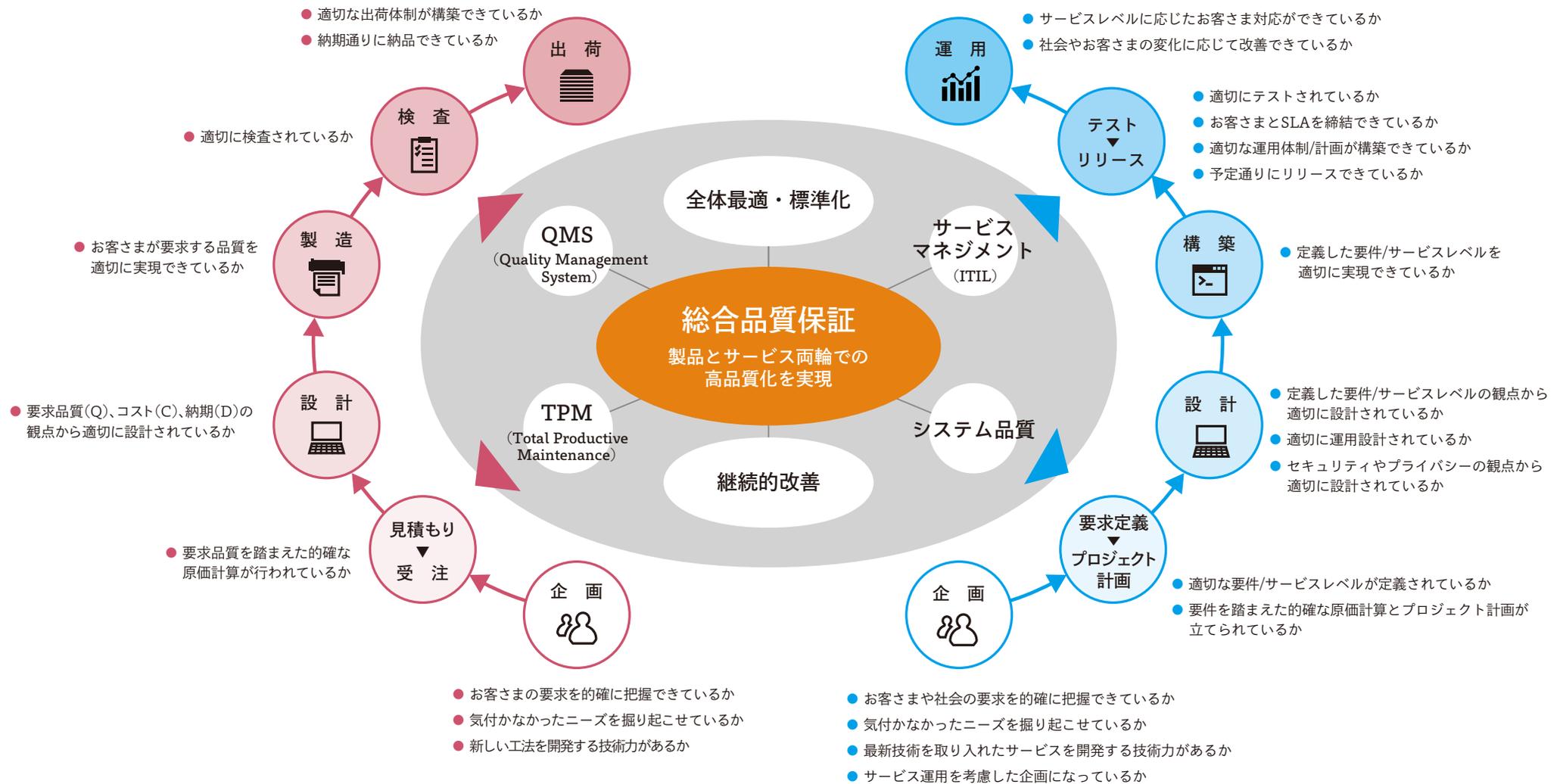
推進体制

体制 制度

製品とサービスの両輪で品質向上に努めるために、従来の製品を軸とした品質管理体制に加え、サービスに対する品質管理体制を構築し、相互連携することで「総合品質保証」を推進しています。

TOPPANホールディングス内の総合品質保証 担当役員の下、各事業会社の製品品質統制機能とサービス品質統制機能が連携し、製品・サービスの両輪で品質ガバナンス推進体制を構築しています。

事業活動における総合品質保証



製品

製品の安全管理を支えるため、TOPPANグループでは各事業会社でISO9001に基づいた品質マネジメントシステムを構築しており、製品の品質保証および継続的な改善活動を推進しています。

 認定・認証取得情報「ISO9001」 >

<https://www.holdings.toppan.com/ja/about-us/our-corporate-approach/iso/iso9001.html>

お客さまからの苦情・クレームに関しては、各事業会社の品質保証部門が対応しています。また、重大な製品事故が発生した場合は、危機管理に関する規程に基づき危機管理委員会を設置し、使用者の安全を第一として迅速かつ適切に対応しています。お客さまからのクレームに関しては、ISO9001に基づく是正処置管理規定を制定。本質的な原因を究明し、適切な対策を講じるとともに、標準化による再発防止に努めています。

品質保証センターが、各事業会社のクレーム・品質ロスを毎月集約し、改善活動の進捗状況を評価しています。また、重大な製品事故に関しては、再発防止策の妥当性と定着状況を点検しています。特に安全衛生面で高い品質保証が求められる食品関連事業・ヘルスケア関連事業に対して、製造を許可する認定許可制度を採用しています。

サービス

サービスの品質管理を支えるために、TOPPANホールディングスにサービス品質統括室を2023年10月に設立しました。サービス品質統括室では、サービスのライフサイクル全体を通じて、品質やリスクを適切に管理するとともに継続的な改善活動を推進しています。

また、「TOPPANグループサービス品質基本方針」に準拠し、サービス品質管理を推進していくために、ITIL・ISOを中心とした国際標

準に基づき「TOPPANグループサービス品質規程」を整備しました。

さらに、サービスの企画からリリース・運用/継続的改善まで一貫した品質マネジメントシステムの構築を進めています。各工程ごとに必要なプロセス・品質基準を定め、各事業会社の独立した専門部署による品質チェックを行うことでサービス品質向上に努めています。このマネジメントシステムを通して、各事業会社におけるサービス品質への取り組み、および、「TOPPANグループサービス品質規程」の実効性を評価し、サービス品質統括室にて診断と改善支援を行っていきます。

サービスに関する重大事故が発生した場合には、製品同様に危機管理に関する規程に基づき、危機管理委員会を設置し迅速かつ適切に対応しています。

TOPPANグループのサービス品質チェック項目

チェック項目

- | | |
|-------------|--------------|
| ・サイバーセキュリティ | ・利用規約 |
| ・プライバシーポリシー | ・障害時の対応 |
| ・サービスレベル | ・AI活用時の契約リスク |
| ・運用設計 | ・法令・コンプライアンス |

活動実績

教育・啓発

活動実績・データ

製品

品質マネジメントシステムの向上

品質マネジメントシステムの実効性向上のため、品質保証センターによる内部監査員セミナーを開催しています。2023年度は179名が受講し、各事業所で内部監査を有効活用することで、システムの潜在的な欠陥検出に取り組みました。

また、事業所ごとの品質マネジメントシステムの実効性を評価するため、品質保証センターによる診断を行い、プロセスごとの弱点对して改善指導を行っています。2023年度はグループ内の44事業所に対して診断を行いました。

食品関連・ヘルスケア関連における製造認定許可制度

特に安全衛生面で高い品質保証が求められる食品関連事業に対して、食品関連事業品質保証ガイドライン、および品質監査チェックシートに基づく監査を実施し、製造を許可する認定許可制度を採用しています。2023年度は、社内外の8事業所の認定監査を実施しました。

同様に、ヘルスケア関連事業も監査・認定許可制度を採用しており、2023年度は、社内外の16事業所の認定監査を実施しました。

食品関連事業・ヘルスケア関連事業にかかわる監査

監査項目

- | | |
|---------------|--------------|
| ・お客さまとの取り決め事項 | ・異物混入防止 |
| ・品質保証体制 | ・不良流出防止 |
| ・製品およびサービスの設計 | ・コンタミネーション防止 |
| ・設備・検査機器管理 | ・トレーサビリティ |
| ・安全衛生管理 | ・フードディフェンス |
| ・異品種混入防止 | ・教育・訓練 |
| ・防虫管理 | ・仕組みの維持管理 |

監査対象事業所

食品一次充填事業

- | | |
|-------|------|
| 製造子会社 | 5事業所 |
| 生産委託先 | 3事業所 |

ヘルスケア関連事業

- | | |
|-------|------|
| 製造子会社 | 7事業所 |
| 生産委託先 | 9事業所 |

サービス

サービスの品質を支えるために、各事業会社で「TOPPANグループサービス品質基本方針」「TOPPANグループサービス品質規程」の意義・目的の理解、および、行動定着に向けた周知・教育を実施しています。

2023年度は、全従業員を対象に「TOPPANグループサービス品質基本方針」に関するeラーニングを実施しました。16,703名が受講し、TOPPANグループ一人ひとりが、サービス品質の重要性を認識し、品質向上に取り組みました。

2024年度は、サービス関連部門の従業員を対象に「TOPPANグループサービス品質規程」に関するeラーニング等を実施しており、これらの取り組みに経営層による定期的な情報発信を組み合わせ、サービス品質の向上に取り組んでいます。