

総合品質保証

基本的な考え方

TOPPANグループは、製品およびサービスの提供にかかわる全ての部門・工程における体系的な品質管理の仕組みの構築・運用を通じて品質づくりを「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。

総合品質保証への取り組みを推進するため、従来の製品の安全管理についての考え方を踏襲した上で、お客さまとのかわりに関する視点を追加し、ポートフォリオ変革を見据えた製品とサービス共通の方針として「TOPPANグループ 品質基本方針」を策定しました。

その中で、品質の維持・向上・改善に取り組む上で目指すべき「製品およびサービスの品質管理についての基本理念」と「製品およびサービスの品質管理についての指針」を定めています。

製品および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・ビジネスパートナー※1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、安全・安心な製品およびサービスの品質管理に取り組みます。

※1 ビジネスパートナー：サプライヤーや協力会社（協業先含む）

製品およびサービスの品質管理についての指針

TOPPANグループの一人ひとりが法令や社内規程を遵守し、製品およびサービスのライフサイクル※2を通じて、お客さま・社会・ビジネスパートナーとの強い信頼関係と相互協力の下、サプライチェーン全体にわたって真の課題を見極め、期待を超える製品およびサービスを提供する。

※2 ライフサイクル：製品およびサービスにおける企画・開発から製造、運用（保守・アフターケア）、終結までの一連のサイクル

🌐 TOPPANグループ 品質基本方針 >

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

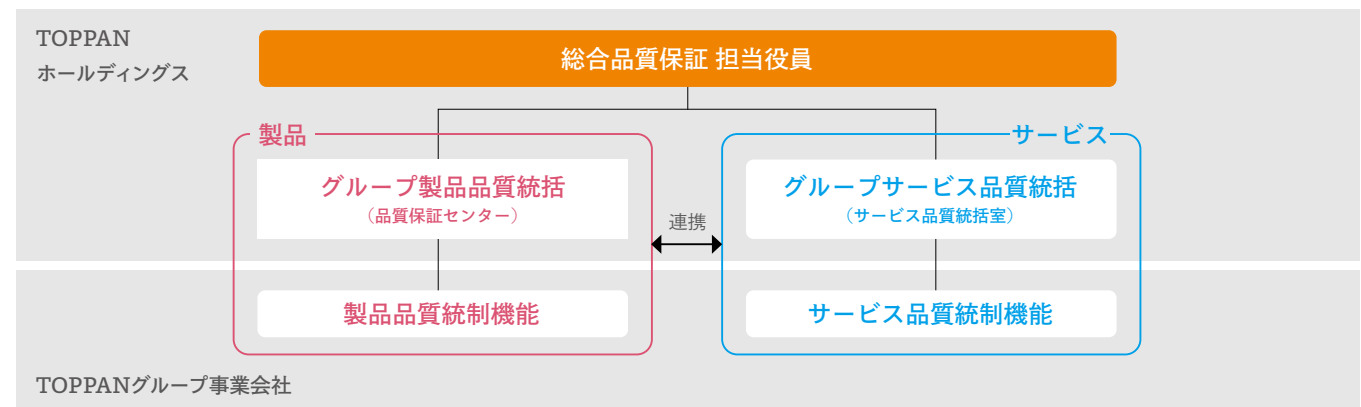
推進体制

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全社的な「総合品質保証」を推進しています。

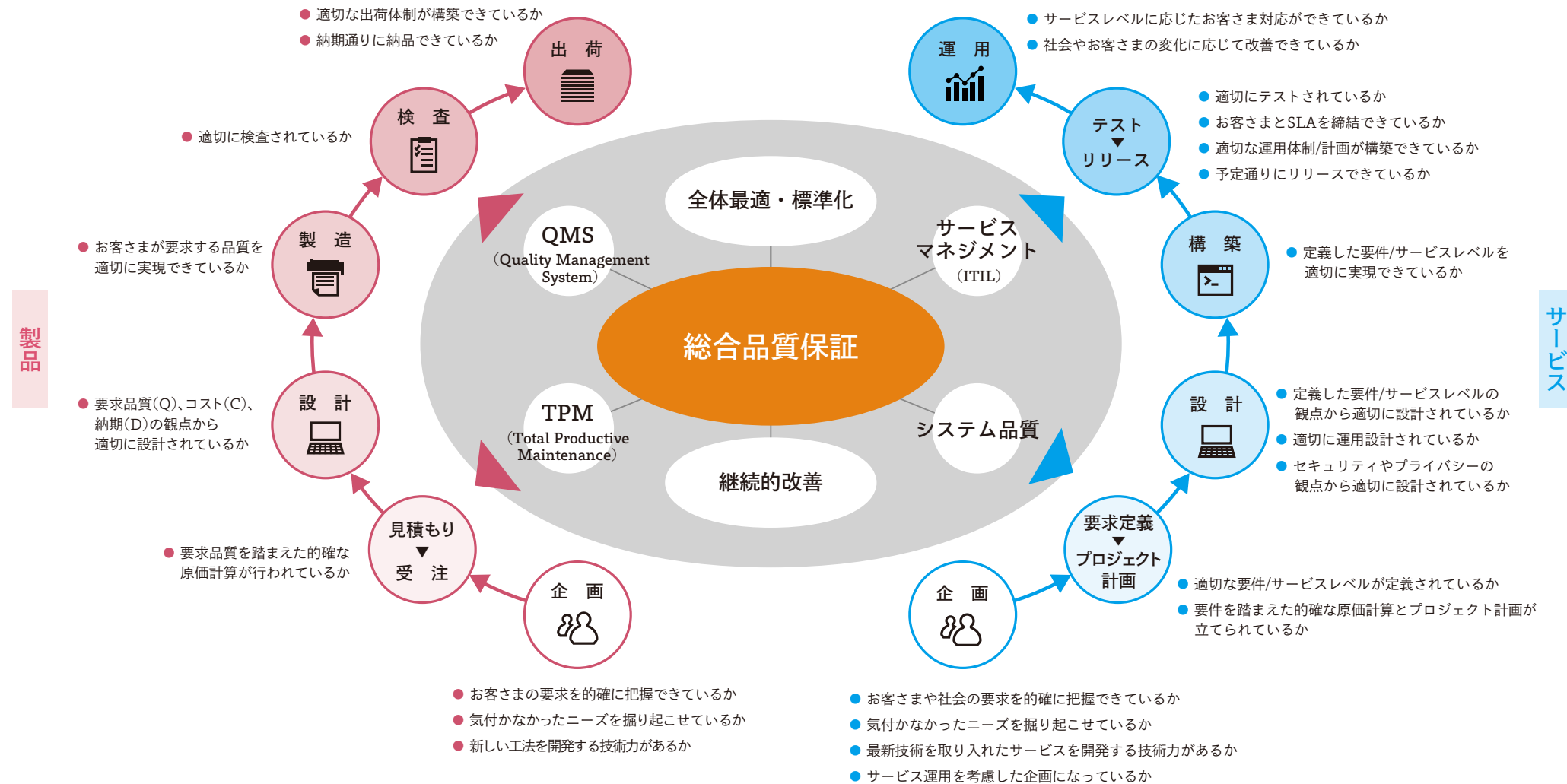
TOPPANホールディングス内の総合品質保証 担当役員の下、各事業会社の製品品質統制機能とサービス品質統制機能が連携し、製品およびサービスの品質ガバナンス推進体制を構築しています。

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



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・クレームについては、各事業会社の品質保証部門が対応しており、ISO9001に基づく是正処置管理規定を活用し、本質的な原因を究明した上で適切な対策を講じ、標準化による再発防止に努めています。また、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することで、グループ全体で品質向上を図っています。

重大な製品事故が発生した場合には、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。再発防止策については、品質保証センターが妥当性と定着状況を点検し、グループ全体で共有することでさらなる安全性向上に努めています。

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おいては、製造を許可する認定許可制度を採用し、高い安全性と品質を確保しています。

※「ISO」は、国際標準化機構の登録商標です

サービス

グループ全体のサービス品質ガバナンスを統括するサービス品質統括室が中心となっており、ITIL・ISOを中心とした国際標準に基づいた「TOPPANグループサービス品質規程」を整備した上で、各事業会社における、サービスのライフサイクル全体を通じた品質やリスクの適切な管理と継続的な改善活動を推進しています。

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います。

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。

※「ITIL」は、アクセロス・リミテッドの登録商標です

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 |

取り組み

製品

● 品質マネジメントシステムの継続的改善

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。2024年度は291名が受講し、各事業所で内部監査を有効活用することで、システムの改善点を洗い出し、品質向上に取り組みました。

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実施しています。2024年度にはグループ内の50事業所を対象に診断を行い、プロセスごとの改善ポイントを明確化した上で、改善指導を行いました。

● 食品関連・ヘルスケア関連における製造認定許可制度

食品関連事業およびヘルスケア関連事業では、ともに高い品質保証と安全性が求められるため、監査・認定許可制度を導入し、厳格な基準に基づく品質管理を実施しています。食品関連事業では「受注・生産に関する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き、2024年度は社内外の12事業所で認定監査を実施し、安全性と品質管理体制の強化を図りました。ヘルスケア関連事業でも同様に、2024年度は13事業所で認定監査を行い、品質管理プロセスの点検と改善に取り組んでいます。

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	2事業所
生産委託先	10事業所

ヘルスケア関連事業

製造子会社	9事業所
生産委託先	4事業所

サービス

● 品質マネジメントシステムの実効性強化

サービス品質統括室とグループ事業会社のサービス品質統制機能の連携強化を通じ、全社的な品質マネジメントサイクルの確立を図っています。品質事故の未然防止や対応力向上として、サービスの品質チェック体制の強化や、インシデント発生時の体制・ルール整備を実施しました。各事業会社の取り組みに対するモニタリング活動とお客さまからの評価の継続的な把握を通じて、品質マネジメントシステムのさらなる実効性の強化を実施しています。

● 教育による品質意識の向上

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。

2024年度は、グループ内の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基本方針」および「TOPPANグループサービス品質規程」に関するeラーニングを実施しました。のべ16,280名が受講し、一人ひとりがサービス品質の重要性を認識し、自身の業務を通じた品質向上に取り組みました。