

## 最良の品質

### ISO9001を活用した 品質マネジメントシステム(QMS)の推進

当社は、1997年に品質管理および品質保証に関する国際規格であるISO9001に基づいた品質マネジメントシステム(QMS)を構築、運用および認証取得をして以来、企画・設計・施工・アフターサービスの各段階において、顧客満足度の向上のための品質管理と継続的な改善に取り組んでいます。

一方、現在は品質の向上、工期・コスト削減のほか、安全や環境に配慮した施工方法など、様々な技術提案と実行が、顧客や関係者の方々から求められています。

そこで、環境マネジメントシステム(EMS)と労働安全衛生マネジメントシステム(OHSMS)との一体運用によって、安全と環境にも配慮しながら、品質確保に努めています。

工事着手前には、品質確保、環境保全および安全施工のための対策検討に重点を置き、施工を担当する職員と支店の主管部署が一体となって、施工計画を立てます。

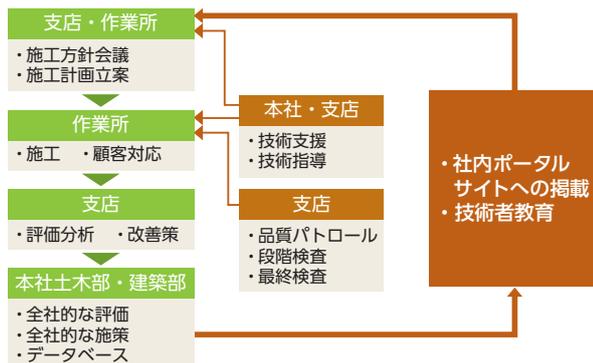
また、難度の高い工事では、土木・建築事業本部の技術部門や総合技術研究所による技術支援・指導を行っています。

施工中は支店の有資格者による工事段階検査や主管部署による品質パトロールを実施するほか、竣工検査前の最終検査を実施しています。

さらに、竣工後にいただく顧客からの評価や貴重なご意見、クレームをしっかりと受け止め、その後の対応やお客様の満足度向上に活かすために、それらの情報を収集・分析した結果を、社内ポータルサイトへの掲載や社員教育を通して、全社に展開しています。

また、品質に関する同種のクレームを収集し、原因の分析を行い、当社独自に工種別の品質管理マニュアルを作成し、品質向上に役立てています。

#### EMSとOHSMSの一体運用体制



### 品質マネジメントシステム監査

#### QMS実地審査<第7-1回サーベイランス審査>

2017年9月に4日間にわたり、本社各部門・美浦研究所および3支店を審査対象とする(株)マネジメントシステム評価センター(当社の審査認証機関)によるQMS実地審査(EMS・OHSMSとの複合審査)が行われ、ISO900:2015の認証維持が認められました。

#### 実地審査の結果

改善指摘(重要性の高い指摘)	0件
改善指摘(軽微な指摘)	0件
観察事項(不適合になる可能性がある事項)	0件
推奨事項(改善に寄与する提案)	1件
充実点(運用面で優れている事項)	4件

#### 評価された点

- ・新入社員、作業所長の能力向上のための計画的な教育と指導の実施
- ・多様な面から検討した施工計画に基づく施工管理 等

#### QMS内部監査

2017年度の内部監査は、本社(16部門)・本支店(9支店)、土木・建築作業所(64作業所)を対象に、本社・本支店管理部門は総合監査部が、土木・建築作業所は総合監査部から依頼を受けたマネジメントシステム内部監査員が実施しました。

社内の内部監査では、QMSの運用に重大な不適合はありませんでしたが、指摘を受けた部署では、再発防止ための取り組みが行われています。

#### 内部監査の結果

本社・本支店	
是正処置を必要とする不適合	26件
修正を必要とする不適合	37件
土木・建築作業所	
是正処置を必要とする不適合	0件
修正を必要とする不適合	20件



品質パトロールの様子