

消費者志向経営自主宣言 2018 年度 フォローアップ

2019 年 7 月 30 日

富士ファニチア株式会社

代表取締役社長 布川徹

(1) 理念

絶えずお客様の要求する製品を探求し、より良いものをより安く、より多く供給し企業を繁栄させ、関連する人々の生活、お客様満足度の向上に貢献する

(2) 取組方針

①経営トップのコミットメント

以下のようなトップメッセージをホームページにて、発信しています。

- ・お客様に満足してもらえる魅力ある高品質な製品・サービスを提供します。
- ・安全で適正な品質の商品提供と、その維持・向上に努めます。
- ・社内外のルールに従って正確な品質情報を提供します。
- ・お客様の「声」を謙虚に受け止め、製品・サービスの品質向上に反映させます。

「働き方改革」で「消費者志向経営」の実現

様々な企業が、消費者の視点に立って消費者の信頼を獲得し、消費者から選ばれる企業を目指しています。

当社では、お客様の信頼を得るための活動を継続的に実施するために、まず、本来お客様の為に行っているはずの業務を、本当にお客様の要望が実現出来るようになっていのかを見直す業務改善「働き方（考え方）の改革」を実施し、お客様の為の活動を意識して業務を行える企業を目指しています。

この「働き方（考え方）改革」は従業員が、今行っている業務がお客様の為になっているのかを、自ら考え行動できる社員また組織になるための活動です。この活動を推進することで、「消費者の志向」が反映されるようになって考えています。

当社では、この活動を進めるにあたり、「経営計画書」（経営の羅針盤となるもの）を全従業員へ配布周知し、「環境整備活動」という活動を通じて、「働き方（考え方）改革」と「消費者志向経営」の2つの実現を目指しています。

②コーポレートガバナンスの確保

- ・本社で受付したお客様相談内容や、営業所で収集した自社関連の消費者相談を集約し、社長幹部が是正処置を検討して、全社員に徹底していきます。

経営計画書

取り組み前

- ・お客様、従業員、企業の社会的責任を考えるため、様々な活動がどんどん増え、誰がどれくらいの頻度で、いつ実施するのが、あいまいで長続きせず、従業員のなかでも活動そのものを知らない人もいました。

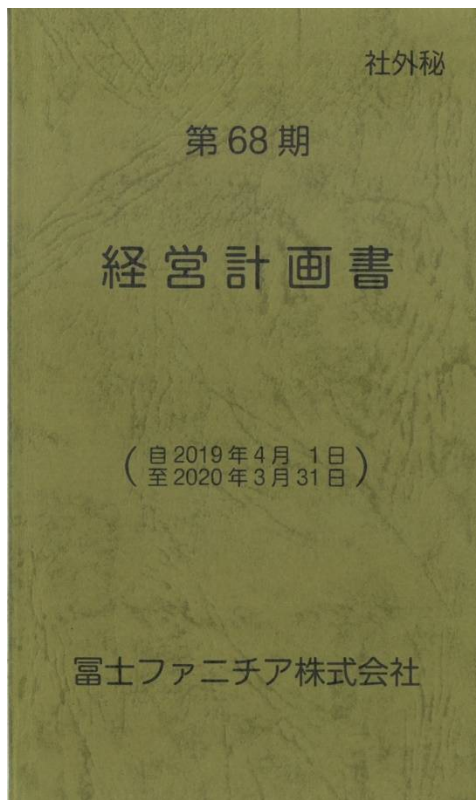
取り組み後

- ・「経営計画書」に、すべての活動を集約し管理するようにしました。すべての活動を1冊にまとめることで、継続的に活動が実施されるようになりました。

この経営計画書には、社長の思いをはじめ、長期の事業構想から利益目標、様々な方針、すべての活動の年間スケジュールが記載されています。

この経営計画書を全従業員へ配布することにより、全従業員の「共通の道具」として毎日の朝礼で唱和して周知を図っています。

現在では、社長の方針を「明文化」した富士ファニチアの経営の羅針盤となっています。



日付	曜日	六曜	開始時刻	予定	予定詳細
04/01	月	先負	08:30 10:00 13:00 15:10	全社朝礼なし 経営方針発表 新入社員入社式 生産対策・品証会議 安全衛生委員会	
04/02	火	仏滅	09:00	新入社員研修	
04/03	水	大安	09:00 09:30	新入社員研修 総業・開発会議(西)LiveOn	
04/04	木	赤口	09:30	総業・開発会議(東)LiveOn	
04/05	金	先負			
04/06	土	仏滅		時短休日	
04/07	日	大安			
04/08	月	赤口	08:30 08:30	朝礼担当 改善発表	副社長 管理部長
04/09	火	先勝			
04/10	水	友引	13:00	展示会 安全パトロール	ジャパンインテリア総合展(大川)
04/11	木	先負		展示会	ジャパンインテリア総合展(大川)
04/12	金	仏滅			
04/13	土	大安	09:00	時短休日	次世代製品開発部
04/14	日	赤口			
04/15	月	先勝	08:30 08:30 13:00	朝礼担当 改善発表 品質パトロール	生産部長 立野
04/16	火	友引			
04/17	水	先負			
04/18	木	仏滅			
04/19	金	大安	13:00	環境整備点検	
04/20	土	赤口		時短休日	
04/21	日	先勝			
04/22	月	友引	08:30 08:30 13:00 17:40	朝礼担当 改善発表 Gアツプ会議 環境整備点検(実習生)	生産部長 ①C
04/23	火	先負			
04/24	水	仏滅			
04/25	木	大安	16:50 17:40	役員会 労使協議会	
04/26	金	赤口			
04/27	土	先勝		ノー残業デー	
04/28	日	友引			
04/29	月	先負		祝日	昭和の日
04/30	火	仏滅		祝日	国民の休日

③従業員の積極的活動（企業風土や従業員の意識の醸成）

- ・部門ごとの事例発表会を開催し、お客様視点での活動事例を全員で共有することで、従業員の連携の輪を広げ、更なるお客様視点での活動に取り組んでいきます。
- また、お客様視点での活動の成果を、売上や生産性と同じように、従業員の成績として評価していきます。

④消費者の声をいかす仕組みづくり

- ・お客様が価値を認めていただける商品・サービスを提供していくため、お客様からいただいた御意見や御要望などを全従業員で共有・活用できる仕組みを構築し、商品・サービスの開発や改良、マーケティング活動に積極的に反映していきます。

環境整備活動（教育訓練）

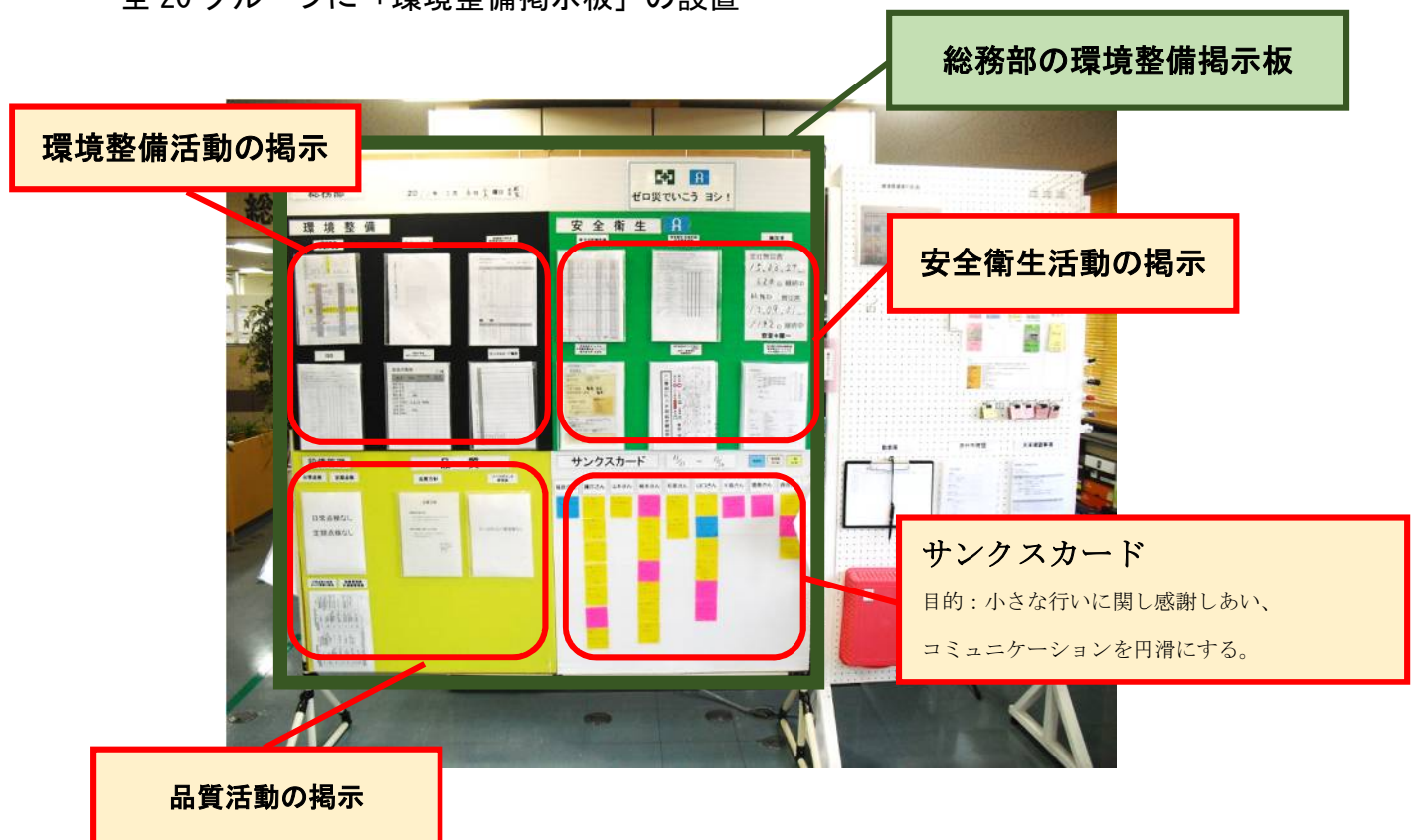
環境整備とは会社の文化です。

仕事を効率よく進めるために環境を整えて備える活動です。

物もピカピカ、心もピカピカにする、全ての事業活動の原点です。

ステップ①「導入」

- ・管理しやすいように、全従業員を約10名程度の全20グループに分けた
- ・全20グループに「環境整備掲示板」の設置



ステップ②「毎朝30分間実施」

- ・毎日朝礼終了後に、計画を立てた所の「環境整備」を30分間実施します。計画を作成し、実施、進捗を管理、チェックを行い、結果が出ればそのまま続ける、結果が出なければやり方を変えます。毎朝の30分間の時間を使い「PDCA」のサイクルを回す訓練を行っています。

環境整備点検 Plan → Do → Check → Action

課題 (事務局が決定)	作業計画 (各グループが作成)
	

環境整備点検 Plan → Do → Check → Action




環境整備点検 Plan → Do → Check → Action

点検グループ側	点検者側
	
	

環境整備点検 Plan → Do → Check → Action

H.23.8.10		H.31.3 現在	
No.	チェック項目	チェック場所 (掃除グループ)	
1	ものを置いていない	デスクの上	
2		デスクの下	
3		デスク周辺	
4		脇机の上	
5		ロッカーの上	
6		机の引き出し撤去	



ステップ③「気づき」

- ・環境整備の時間には、まず「床」を徹底的にキレイにする活動からスタートしました。目的は、床をキレイにすることではなく、キレイ→正常、汚れている→異常を全員が認識し、正常異常に気づく習慣を身に付けるために実施しました。

異常



正常



ステップ④「掃除から課題へ」

- ・環境整備の開始当初は、掃除を行い、キレイ→正常、汚れている→異常が、だんだん現在は掃除から課題へと中身が変わっています。この課題も同じように「PDCA」のサイクルを回し働きやすい環境に整えています。

活動事例集

環境整備 事例①「書類の整理整頓」

- ・データ保管と紙保管の両立

※電子化出来るものは電子化し、紙での保管になるものはルールを決め見える化

書類の整理整頓

改善前

どこに何があるか分からないため、必要な書類を見つけるのに時間がかかる。担当者しか元の場所に戻せない。



改善後 1

ロッカーの扉を撤去し、中身が見え、ものの置き場が分かりやすくなった。



改善 2

書類の保管期間を決め、1冊のファイルに決められた保管期間のみをとじ、ファイルの数を減らし、また、定置化をしたので探す時間がなくなった。



無駄をなくすことで残業が減り、従業員の負担が減った。

環境整備 事例②「書類提出場所」

- ・書類提出場所の作成、見える化

※書類の担当間の運用から、場所を設置しルールを決め見える化

締め切りを守るという習慣化 1

改善前

提出書類の提出期限・状況は総務の担当者しか分からない状態であった。各グループの提出する方も提出期限を忘れることがあった



改善後 1

総務に提出書類のチェック表を入れたカゴを設置することによって、総務の担当者以外の人、提出する側も提出期限・状況が分かるようになり、提出期限を守れるようになった。



締め切りを守るという習慣化 2

改善後 2

カゴが積み重なっており、上のかごを持ち上げないと提出物が見えなかった。1段ごとにカゴを置き、見えるようにし、併せてすべての提出物置き場を整備した。



改善後 3

ロッカー奥が見にくいいため、壁に貼り付けチェックシートの提出状況が一目で分かるようになった。



書類提出が一目でわかることで、書類提出の確認の時間が削減できた。また、期限内に必要な書類が提出されることによって、仕事が予定通りに進めることができ、作業の効率が向上した。

環境整備 事例③「消耗品・備品置き場の整理整頓」

- ・ 消耗品・備品置き場の見える化
- ※扉を外し、場所を決めルールを決め見える化

消耗品・備品置き場の整理整頓

改善前

ロッカーの中に何が入っているかは担当者
しかわからない。また、扉の前に一覧表を
つけてはいるが、扉を開けないと何が入っ
ているのかはわからない。



改善後

扉を撤去し、定置化を行い、発注カードを合
わせて作成した。



現在は担当者なしで、必要なものが補充されるようになった。

環境整備 事例④「フリーアドレス化」

- ・ フリーアドレス化
- ※消耗品・備品置き場が決まったので机には個人用の引き出しなし！

フリーアドレス化

改善前



改善後



机の引出し、サイドワゴンなどをすべて撤去し、事務用品、私物、仕事の仕掛品などについて置場
を決め、元に戻すようにした。
席の移動が簡単になったため、レイアウト変更が簡単になり、忙しい人の隣に移動して作業を手伝
うなど、より協力しやすくなった。

環境整備 事例⑤「事務作業の見える化」

- ・すべての業務を「KAGO」で管理、ルールを決め見える化
- ※事務作業のすべてを見える化（みんなで協力し達成する）

仕事の見える化

改善前

仕事の仕掛置き場は作ったものの、進捗やスケジュールがわからない。



改善後 1

スケジュールボードを作成し、進捗をえるようにしたが、作業時に使う書類がどこにあるかわからない。

ルーティン以外



スケジュール



改善後 2

ポストイットの代わりに1つの仕事に対して1つのカゴを作るようにした。
また、スケジュールボードを廃止し、ロッカーを使って日付別、ジャンル別の置場を作った。
作成したカゴを日付別に置くことで、未処理の仕事がわかるようになり、当日する仕事を置く置き場を使うことで、高さによって、それぞれの負荷が一目でわかるようになった。



スコアボード(ダロ)

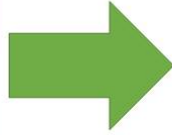
ジャンル	1日	2日	3日	4日	5日	6日	7日	8日	9日	10日	11日	12日	13日	14日	15日	16日	17日	18日	19日	20日	21日	22日	23日	24日	25日	26日	27日	28日	29日	30日	合計	
ジャンルA	15	10	12	18	14	16	11	13	17	19	15	12	14	16	18	10	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41
ジャンルB	8	6	9	11	13	15	17	19	21	23	25	27	29	31	33	35	37	39	41	43	45	47	49	51	53	55	57	59	61	63	65	67
ジャンルC	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34
合計	26	26	36	49	44	50	57	63	70	77	84	91	98	105	112	119	126	133	140	147	154	161	168	175	182	189	196	203	210	217	224	231

環境整備 事例⑤「共有場所の整備」

共有場所の整備

改善前

改善後



環境整備 事例⑥「安全の活動」

安全の活動

安全の活動①

- ・ 進入注意ゾーンの表示



安全の活動②

- ・ 縫製刃物のカバー作成



環境整備 事例⑦「品質の活動」

品質の活動

品質の活動①

- ・ 取り間違い防止
よく似た部品を表示し定置化させる
ことで取り間違い防止につながる



品質の活動②

- ・ 作業手順書の見える化
ファイルしている資料を確認しなくても
現場で作業のポイントや特性値（基準となる数値）
などが分かるようにした



特性値表示

⑤消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・お客様に寄り添った商品・サービスの開発を行い、お客様に豊かな暮らしを提供します。
- ・お客様の御意見、御要望を商品・サービスの開発・改善にいかした改善事例を掲載します。

これらの活動を通じ、生まれた時間を利用して、積極的にお客様の要望を取り入れたことにより「ボタン付きクッションカバー」がうまれました。

従来交換不可能だった「ボタン付きのクッション」が交換できるようになり、「実用新案」の取得も出来ました。

少しずつですが、この「環境整備」を使いPDCAを回す習慣を身に付け従業員が、お客様のことを自ら考え行動できるように成長できています。この活動を継続出来れば、「消費者志向経営」と「働き方（考え方）改革」、お客様と従業員の満足度を高められていると考えています。

お客様満足度につながる

お客様の声にこたえる

キルト生地のソファのカバーを洗いたいから本体とカバーを取り外したい。とのお声があった。キルト生地のものは取り外しができなかったが、そんなお客様の声にこたえるため、作業効率を上げ、空いた時間に日々商品の改善を行った。

その結果誕生したのが、ボタン付きクッションカバー

Agioシリーズ/
L08670



ボタンを付けることで、本体と
カバーを取り外せるようにした



ボタン付きクッション
カバーの実用新案



このように改善活動を続けた結果、お客様満足度を高めることにつながった。