

持続的成長のためのCSR活動

健康で豊かな社会

製品 / サービスの品質、安全性の追求

高い顧客満足を得られる製品/サービスの品質水準と安全性を確保すべく、国際的な法令・規格等を順守しつつ、グローバルな品質マネジメントシステムを継続的に改善するとともに、従業員の専門的な品質・安全教育に努める。

品質管理体制の構築

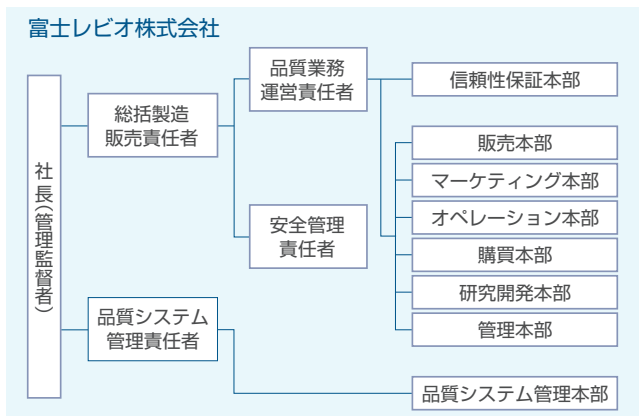
富士レリオでは全社統一の品質方針のもと、ISO13485* 認証を取得しています。その上で、各国の法規則遵守に加えて自社基準を設け、品質試験に合格した製品だけを市場に供給しています。2016年度に社長以下、品質管理責任者、統括・製造販売責任者を配した品質マネジメントシステム(QMS)管理体制を構築し、以降、品質の維持向上を図っています。

エスアールエルでは、ISO15189認証を取得しています。QMS体制は、全部門全グループでの共通した体制ではなく、事業規模に応じて最適に運用できるよう各部門で構築しています。その中で、部門・グループを横断する「品質保証委員会」を設置し、品質課題に取り組んでいます。

*医療機器産業に特化した品質マネジメントシステムに関する国際規格



●QMS 体制図



富士レリオ株式会社 品質マネジメント組織体系規程より

株式会社エスアールエル

エスアールエル 品質に関する誓約・検査室のサービス水準の表明

特殊検査ラボ QMS

サテライトラボ QMS

《品質保証委員会》

- ・社長(経営陣)
- ・営業管理部
- ・検査管理部
- ・システム管理部
- ・カスタマーサービス室
- ・施設管理グループ
- ・購買部

院内検査室 QMS

相模原ラボ QMS

その他 グループ各社 QMS

検査・業務品質分科会
営業品質管理分科会
システム品質管理分科会
治験品質管理分科会

部門横断的課題

過誤の防止

みらかグループでは、過誤の防止にグループを挙げて取り組んでいます。富士レリオでは、製品ごとに生産手順をマニュアル化し、生産手順の厳格化・明確化に取り組んでいます。さらに2017年にはチェック体制強化のため、生産工程におけるアラート設定を増やすなど対策を強化しています。また、エスアールエルでは、苦情処理管理基準書を新設しました。全国から集めた苦情の網羅性を高め、検査過誤防止につながる仕組みを構築しています。今後も、お客さまである医療機関からのご指摘を真摯に受け止めることで再発防止を防ぐ仕組みや、さらなる体制の強化といった検査過誤の防止への取り組みを進めてまいります。

●ヒューマンエラー防止講座 (エスアールエル)

開催年度	参加人数	フリーディスカッションテーマ
2018年度	41	人間の特性 一記憶と注意一
2017年度	44	ハインリッヒの法則*とヒヤリハット運用
2016年度	32	・こんな時どうする(クロスワード) ・伝わるポスターのデザイン「温風乾燥機は常時OFF」
2015年度	35	どうしたら事故の現物を保存できるか

*労働災害における経験則の1つ。1つの重大事故の背景には、29の軽微な事故があり、その背景には300の異常が存在するという考え方。

迅速・的確なカスタマーサポート体制の構築

富士レリオでは、製品をご使用いただく医療機関の皆さまに安心とご満足をご提供すべくカスタマーサポートの充実を図っています。コールセンターでは24時間365日、お電話でのご案内により問題解決を行っています。また、現場での確認が必要な場合は、フィールドサービスエンジニアが現場に赴き、迅速かつ的確な対応を実行しています。



非常時の富士レリオにおける カスタマーサポート

かつて東日本大震災で東北の赤十字センターがすべてストップしたときも出勤しました。地域密着型のお客さまに近いカスタマーサポートとして、一人ひとりが日々の情報収集を怠らず、自立した行動をとれるように心がけています。