

# お客様・お取引先様とともに

## JFEグループ企業行動指針

### ① 良質な商品・サービスの提供

優れた技術に基づいた安全で高品質の商品とサービスの提供に努めるとともに、個人情報・顧客情報の保護に十分配慮し、お客様から高い評価と信頼を得る。

## JFEグループの品質への取り組み

JFEグループでは、各事業会社によって定められた品質管理基準に従い、適正な品質管理を行っています。また、ISO9001については、品質管理上取得が必要と判断した製造拠点については、すべての拠点で取得が完了しています。

## 各社の品質保証体制

**S** JFEスチールではISO9001に基づく品質マネジメントシステムをベースに、JIS、船級協会規格など、鉄鋼製品に必要なすべての規格認証を取得しています。さらに海外の関連国家規格の認証も取得し、お客様からのご要望にお応えしています。

また、お客様のご要求品質に対応すべく、製造技術の開発とともに最先端のセンサーを活用したプロセスの監視と高精度の試験・検査機を用いた製品試験による品質保証体制を構築しています。

今後も品質管理体制の強化を図り、すべてのお客様に安心してお使いいただける商品をお届けします。

**E** JFEエンジニアリングでは、多岐にわたる商品それぞれの特性に合わせた品質マニュアルを定めるとともに、商品分野ごとにISO9001認証を取得するなど、最適な品質管理の実現に取り組んでいます。

これからも、国内外のすべてのお客様にご満足いただける品質を提供できるよう、継続して品質管理に努めていきます。

**T** JFE商事では徹底した品質管理を通じ品質保証レベル向上を目指しています。

JFE商事の国内外加工センターではヒューマンエラー撲滅のため、加工現場のシステム化・自動化による手作業の排除を推進しています。

加えて、受注～加工指示～出荷段階でのヒューマンエラー抑止に対しては、従業員の意識向上が不可欠であることから、他社も含めた不適合事例を題材とした品質教育の強化に取り組んでいます。

## 適正な輸出業務の遂行

JFEグループの各事業会社は、国際的な平和と安全の維持の観点から、大量破壊兵器などの不拡散や通常兵器の過度な蓄積の防止などに貢献するための取り組みを進めています。具体的には製品輸出に際して最終仕向け地・お客様・用途などを確認する審査を実施し、適正な輸出業務の遂行に努めるほか、「外国為替及び外国貿易法」などの輸出関連法規を周知徹底していくために、法務部門による社内研修も実施しています。

また、貿易業務に従事するグループ会社を対象に、安全保障貿易管理教育を実施するなどの取り組みを行っています。

## CS(お客様満足)向上

**S** ● お客様とリアルタイムに出荷・納入情報を共有できるシステム(「One JFE®」)の稼働

薄板・厚板の出荷・納入業務に関する全製鉄所統一システム「One JFE®」が2016年12月より稼働しました。お客様はネットワークを通してこのシステムにアクセスすることにより、全製鉄所の注文・製品・出荷・納入情報についてリアルタイムに確認、納入指示することが可能になりました。営業部門はシステムに登録されたお客様のご要望を迅速に把握し、デリバリーサービスの改善に努めます。さらに2017年6月に本格運用を開始した全社での現品データベース「JFE統合現品DB」と連携することで、より充実した現品情報をお客様に提供します。

## ● お客様と一体となって商品開発できる

### 試験・研究施設の設置

JFEスチールは、東日本では自動車分野向けのカスタマーズ・ソリューション・ラボ(CSL)や社会基盤向けの鋼構造材料ソリューションセンター(THINK SMART)、西日本では材料開発、利用技術研究のカスタマーズセンター福山(CCF)を設置しており、お客様と一体で共同研究・開発を行うための体制を構築しています。これらのお客様との共同研究拠点を活用したEVI活動<sup>\*</sup>の強化により、お客様ニーズの把握、最先端評価技術・革新的な製造プロセスを活用した新商品開発を進めています。

<sup>\*</sup> Early Vendor Involvementの略。お客様の新商品開発に初期段階から参画し、その新商品のコンセプトに合わせた鋼材使用、部材加工方法、パフォーマンス評価等を提案・開発する活動。



カスタマーズ・ソリューション・ラボ

## ● 一貫したお客様対応

お客様へのアンケートやヒアリングを定期的を実施し、そこで収集したデータに基づいてお客様満足度向上のための戦略を立案しています。また、それらの情報は営業、センター、セクター、事業部、製鉄所・製造所、研究部門で共有しており、一貫したお客様対応と業務のスピードアップとともに、JFEグループの総合力を活かした提案力向上を推進しています。

## ● お客様対応に優れた営業担当者の育成

営業部門では、お客様志向の販売活動の強化を目的に本社・支社の営業担当者に対し階層別の研修(新任・中堅・室長)を実施し、営業教育の充実を図っています。また海外事務所のナショナルスタッフにも現地でのよりスムーズな業務遂行を支援するため、日本

での集合研修を実施しています。具体的には、担当者のお客様対応総合力を向上させるべく、「技術的な会話能力」「商品開発につながるヒントを見逃さず社内へ展開する力」「物流・流通面での改善提案力」「財務指標・原価分析力」などの養成を目的にしています。

## E ● お客様からの評価情報を活用

JFEエンジニアリングでは、提供商品やサービスに対するお客様へのアンケート、ヒアリングや工事成績評価通知書を通じて、施工体制、商品品質、高度技術、創意工夫に関する評価情報を収集・蓄積しています。これらの情報を、社内各部門で分析し、品質向上や新商品開発、アフターサービス体制の強化などに活かすことでお客様満足度の最大化を目指しています。

## T ● お客様ニーズに対応した体制の構築

JFE商事では、多様化するマーケットや高度化するお客様からの要望にスピーディーに対応するため、原材料調達から加工・流通までの一貫したサプライチェーンの強化に取り組んでいます。

また、お客様への提案力をあらゆる角度から充実させるため、スキル研修等を通して社員教育にも力を入れています。海外事務所のナショナルスタッフを選抜して日本での集合研修を実施するなど、海外のお客様の満足度向上にも取り組んでいます。

## JFEグループにおける公正な取引の徹底

購買(調達)活動においてコンプライアンスを徹底することは、すべてのお取引先様と良きビジネスパートナーとして相互理解を深め、信頼関係を構築していく上での大前提です。JFEグループの各事業会社では、購買(調達)方針を明文化してお取引先の皆様へこれを周知するとともに、お取引先の皆様に対しても企業倫理の徹底をお願いしています。

## S ● 購買基本方針

JFEスチールは、購買活動の推進にあたっては、すべてのお取引先様と良きビジネスパートナーと

して、相互理解と信頼関係に基づき、以下の購買基本方針に沿って公正・誠実に活動していきます。

**Web** **購買基本方針** → [http://www.jfe-steel.co.jp/company/purchase\\_policy/index.html](http://www.jfe-steel.co.jp/company/purchase_policy/index.html)

原料に関しては調達先に紛争鉱物を使用していないことを調査した上で購入しています。

### ● CSR推進のお願い

JFEスチールは、CSRの定義を「ステークホルダーの満足度を高め、企業価値を向上させること」とし、会社の存続基盤に関わる環境保全、安全、防災、コンプライアンスなどを最優先に取り組み推進課題として位置付け、お取引先の皆様にも取り組み推進をお願いしています。

#### JFEスチール お取引先様へのCSRへの取り組み推進のお願い

- ① CSR推進のための体制の構築
- ② 法令・社会規範の遵守および情報管理
- ③ 人権・労働安全衛生への配慮
- ④ 地球環境への配慮
- ⑤ 安全で競争力ある製品・サービスの提供

### ● お取引先様とWin-Winの活動展開

JFEスチールでは、資材品の価格低減や機能向上につながる改善、あるいは品質・安全性・作業効率向上等に寄与する提案をお取引先様からいただき、実現に向けて協力して取り組んでいく活動（VA：Value Analysis 価値分析）を行っています。設計など仕様の変更、材料・形状の改善、製造方法の工夫など、お取引先様の技術・アイデアを活かしてお互いにメリットのあるWin-Winの関係構築を目指しています。

### ● 公正で誠実な調達

JFEエンジニアリングでは、お取引先様を、相互発展を目指す大切なパートナーと考えており、相互に信頼関係を醸成し、パートナーシップをより強固なものにしていくことに努めています。また、CSRに関する取り組みをお取引先様と協力して推進しており、

以下の調達基本方針に基づき、公正で誠実な調達活動に取り組んでいます。

**Web** **調達基本方針** → <http://www.jfe-eng.co.jp/information/procurement.html>

また、お取引先の皆様に向けては以下の項目の積極的な推進をお願いしています。

#### JFEエンジニアリング お取引先様へのCSRへの取り組み推進のお願い

- ① 法令・社会規範の遵守
- ② 情報管理の徹底
- ③ 安全で競争力ある製品・サービスの提供
- ④ 人権・労働環境・安全衛生への配慮
- ⑤ 地球環境への配慮
- ⑥ CSR推進のための体制の構築

### ● 安全で公正な供給網を展開

JFE商事はグローバルな事業展開の中で、さまざまな商品・機能・サービスを提供するサプライチェーンを構築し、この中でCSR調達を推進しています。お客様のCSR調達に関するご要請は年々高まっており、従来の品質、安定供給、安全性、適正価格への取り組みに加え、地球環境、人権、労働安全衛生等への配慮についても取り組みをより強化していきます。

## 社内表彰

技術開発や商品開発等に関する取り組みに対し、2016年度は以下の通り社内表彰を実施しています。

	表彰名	対象	受賞組織
JFEスチール	JFEスチール社長賞 優秀賞	世界最速の圧延速度を実現した高生産性インテリジェント制御熱延スキンパス設備の開発	西日本製鉄所(福山地区)熱延部 ほか
	新商品開発賞 金賞	メガコンテナ船用極厚高機能鋼板	スチール研究所 鋼材研究部ほか
JFEエンジニアリング	技術開発社長表彰 最優秀賞	対向流ストローカ炉(低NOx型ストローカ炉)初号機完工	都市環境本部 設計センター 事業企画本部 総合研究所