

社会的側面

# お客様・お取引先様とともに

## JFEグループの品質保証体制

### ■ JFEスチールの品質保証体制

JFEスチールは、ISO9001をはじめ、API・船級規格等の各種認証を取得しています。品質マニュアルをベースに、標準化された体制下で常にPDCAサイクルを回すことで、品質向上・品質マネジメントシステム強化を図るとともに、オンリーワン・ナンバーワン商品などの高付加価値商品を安定して製造する体制を構築しています。

また、お客様と一体となった商品開発等を推進し、お客様での安心・安全・環境も配慮した、お客様の競争力向上に貢献できる、お客様に満足していただける商品をお届けしています。

### 鋼構造材料ソリューションセンター「THINK SMART」の取り組み

スチール研究所は、JFE技研とともに、2005年11月、土木、建築、橋梁分野などで使用される厚板・形鋼・鋼管など主に社会基盤用の鋼材と、それらの利用・加工技術の試験・研究施設、「鋼構造材料ソリューションセンター（THINK※1 SMART※2）」を鉄鋼業界で初めて開設しました。

「THINK SMART」では、鋼構造関連分野のお客様、大学・法人研究機関の方々に対し、JFEグループの新鋼材、利用・加工技術と設計・製作・維持管理などの技術を高いレベルで提供することで、技術開発の推進、新商品の早期実用化を図っています。

※1 THINK Techno Hub INnovation Kawasakiの略称。  
 ※2 SMART Steel Materials for Application Research & Technologyの略称。



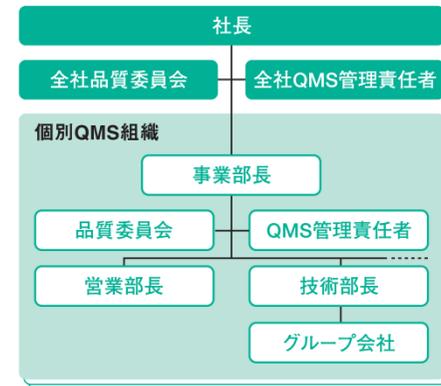
THINK SMART

### ■ JFEエンジニアリングの品質保証体制

JFEエンジニアリングは、ISO9001を取得し、全社の品質マネジメントシステム（QMS）の下で、事業部門ごとにQMSを構築し、商品特性に合わせた品質保証体制を確立しています。

営業から設計・施工、アフターサービスに至るまで、QMSを通じて、徹底した品質の確保に取り組んでいます。また、建設工事特有といえる、現場でのさまざまな施工条件の中でも、安定した品質を確保するために、あらゆる業務プロセスのマネジメントを強化し、お客様に十分満足いただける商品・サービスをご提供していきます。

### JFEエンジニアリングのQMSの基本組織図



## CS (お客様満足) 向上

JFEグループは、お客様満足度の向上をめざして、お客様とのコミュニケーションを図るとともに、商品開発や製造・販売の各部門を通じてお客様からの評価を高め、お客様にとって魅力ある会社にする活動を推進しています。

JFEスチールでは、お客様にアンケート調査を実施し、その分析結果をもとにして、満足度向上活動を行っています。

JFE都市開発が実施しているアフターサービス対応もお客様満足度向上をめざした活動の一つで、「カスタマーセンター」が自社の提供したマンションのアフターサービスの窓口となって、きめ細かい迅速なお客様対応を、売主自ら実施しています。

## 指静脈情報による認証システムの採用

JFE都市開発は、個人情報保護をさらに強化するため、顧客データを扱う執務室の2ヶ所の出入口すべてに指静脈情報（静脈血管のパターン）による認証システムのセキュリティドアを設置しています。入室履歴も取得でき、一般的なテンキー認証に比べてセキュリティ面がより強化されています。



カスタマーセンター



指静脈情報による認証システム

## JFEグループ個人情報保護方針

JFEホールディングス（株）およびJFEグループ各社（以下「JFEグループ」といいます。）は、以下のとおり個人情報の取扱いに関する方針を定め、事業等の適正かつ円滑な運営を図ってまいります。

### 1. 個人情報保護に関する基本方針

- JFEグループは、高度情報通信社会の進展に伴い個人情報の利用が拡大していることにかんがみ、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護するよう努めます。
- JFEグループは、「個人情報の保護に関する法律」、これに関連する法令等を遵守することはもとより、法の精神を踏まえた個人情報の保護に努めます。
- JFEグループは、個人情報の管理に関する社内規程を整備し、各種法令等とともに従業員への周知徹底、教育啓発活動を行うことにより、個人情報の適切な保護に努めます。また、本方針および社内規程の継続的な見直し、改善に努めます。

### 2. 個人情報の取得、利用等に関する方針

- 利用目的の特定、適正な取得、利用等  
 JFEグループは、個人情報の取扱いにあたっては利用目的をできる限り特定し、ご本人の事前の同意なしに、利用目的を超えて個人情報を取得、利用しません。また、偽り、その他不正の手段により個人情報を取得しません。

### (2) 適切な安全管理措置

JFEグループは、取得した個人情報の正確性を維持することに努めるとともに、個人情報への不正アクセス、個人情報の漏洩、滅失、改ざんまたは毀損の防止等のために、必要かつ適切な措置を講じます。また、個人情報を取り扱う従業員および委託先に対し、当該個人情報の安全管理が図られるよう、必要かつ適切な監督を行います。

### (3) 第三者への提供、共同利用

JFEグループは、ご本人の事前の同意なしに、個人情報を第三者に提供しません。また、個人情報を共同利用する場合には、法令等に定める事項を事前にご本人に通知し、または公表します。

### (4) 開示、訂正、利用停止、苦情処理等

JFEグループは、ご本人から個人情報の開示、訂正、追加、削除または利用停止を求められた場合には、法令等にしがたい適切な措置を講じます。また、個人情報の取扱いへの苦情には適切かつ迅速な処理に努めます。

### 3. 問合せ窓口

個人情報の取扱いに関するお問合せは、当社については総務部、JFEグループ各社については各社ホームページ等で定められた部署にお願いいたします。