

# DENKEN

# CSレポート

Customer Satisfaction Report

2021年度



メイドインジャパンのアバター  
「newme」弊社にて量産スタート

## < 目次 >

ごあいさつ	P 1
創業50周年に向けて	P 2
品質改善計画	P 3
本社品質保証体制	P 4
お客様満足度向上に向けた取組み	P 5
人財育成の取組み	P 6
コロナ禍に於ける品質確保への対応	P 7
トピックス(特許チャレンジ、ISO27001認証取得)	P 8
トピックス(中部EMC試験所 iNARTEへの取組み)	P 9～10
コミュニケーション活動(品質新聞)	P 11
ISO認証取得状況	P 12

今年度も新型コロナウイルスの影響で厳しい一年となる事が予測されますが、今期スローガン『今こそチャンス』のもと、果敢に攻める1年間として取組む所存です。

デンケングループ目標必達、品質目標達成に向けて、全員一丸で継続的な改善への取組みが重要となりますが、新型コロナウイルスの感染防止、クラスターを発生させない取組みが大前提であります。

引続きの当社活動へのサポートを頂けますよう宜しくお願い申し上げます。



代表取締役社長 石井 源太

2021度全社スローガン

「今こそチャンス！」

大分から世界へ



株式会社 デンケン

変化が激しい時に、変化を恐れ受け身に回るか、変化をチャンスととらえ攻めに回るか。この姿勢が今後の成長を決める。

DENKEN

新電力おおいた



# 【創業50周年に向けて】



挑戦し続けることで企業の成長と持続可能な社会への貢献を実現するデンケングループとして50周年を目指します。



## 中期位置付け

収益力や生産性向上に向けグループ一体で取り組み、持続的な成長をするための競争力強化と新たな事業分野の創造育成する期間

## 基本方針

既存事業の成長と収益性向上の実現

成長新分野領域への挑戦

グループ経営基盤の強化

2021

# 中長期品質改善計画の指針

デンケンGpとして継続的な品質改善と品質管理強化を行い安心して使用して頂ける製品及びサービスを提供していきます。



## お客様満足度の向上及び

お客様からの信用、信頼の向上に取り組めます

→ 重大な品質不具合発生の撲滅

### 1. 全社一元品質管理体制力の発揮

→ 品質KPI指標の達成

### 2. 品質PRによる営業支援

→ お客様満足度向上指標の達成

### 3. ISOの維持管理と

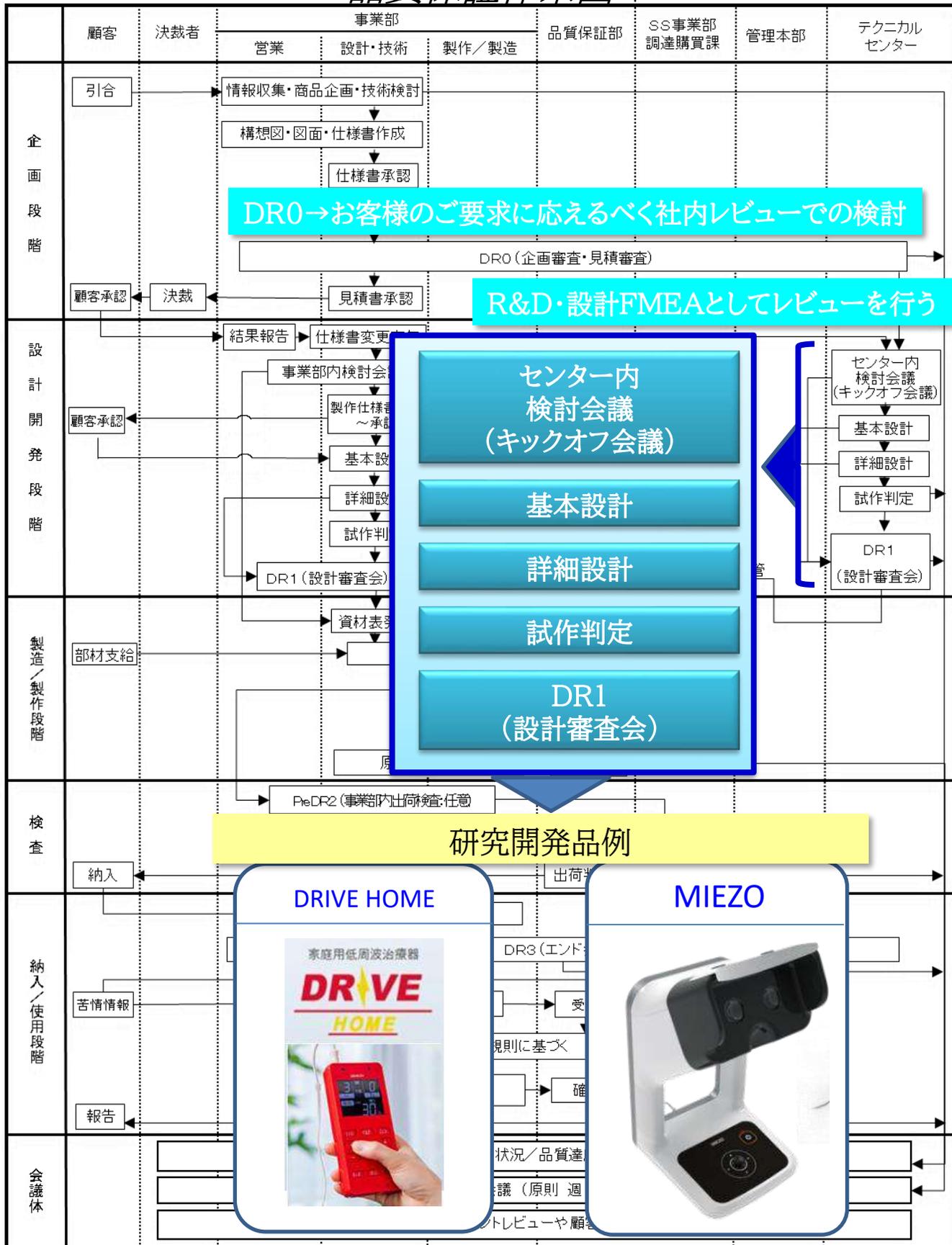
スリム化した仕組みへの改善

→ 各ISOとのスキームの見直しと効率改善



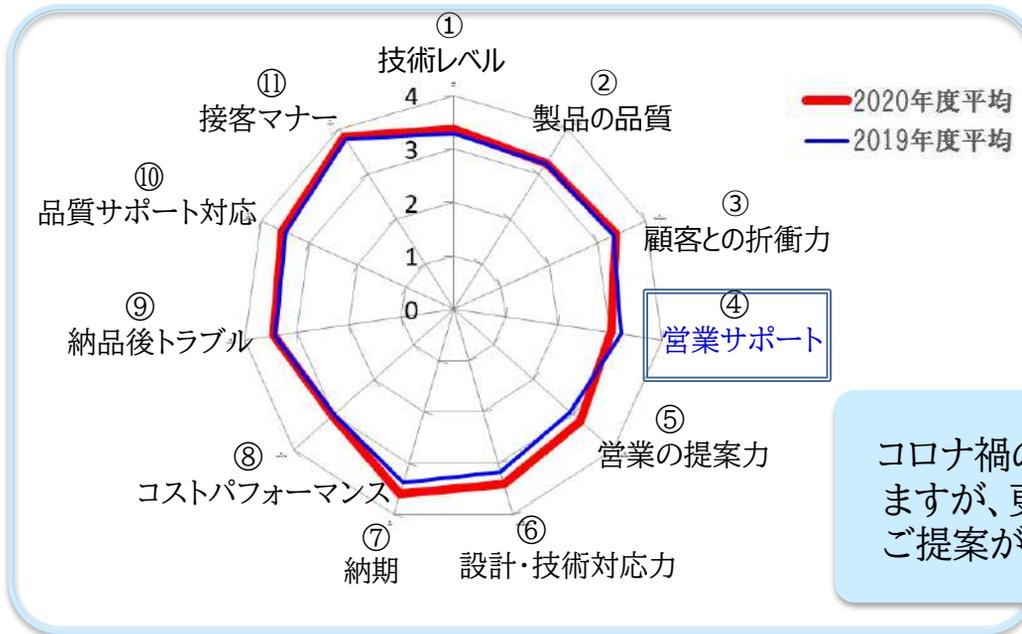
# 【本品質保証体制】

## 品質保証体系図



# 【お客様満足度向上に向けた取組み】

## 【お客様アンケート昨年度比較】



コロナ禍の影響懸念がありますが、更なるお客様へのご提案が望まれています。

## 【今後の取組み】

### お客様のアンケートを社内で分析

- 事業部長
- 営業担当
- 部課長
- 係長・担当



QDCの視点で改善に取り組む



アンケートよりお客様のご不満点や期待値を社内で共有し理解することが大切。そして改善計画として事業計画へ反映し、改善

良い製品の供給の為に、もっとお客様と接して、コミュニケーションの強化、連携強化に努めます。

# 【人財育成の取組み】

## 品質スキルの向上

品質の重要性、品質基礎力の向上を期待し、階層別の品質教育を実施。  
“もっと教育の機会を増やして欲しい”との要望を受け、更に高みを目指します。

### ポカミス対策実践 研修

モグラ叩きにならない要因分析と対策を社内展開  
主任、係長“111名”に実施(2月)

### 品質基礎教育

品質とは何か？から品質の種類や不具合対応まで  
工程リーダー“6名”に実施(7・8月)

### 内部監査員教育

ISO9001、ISO27001の規格要求事項、社内標準、  
OJTによる内部監査者教育を“10名”に実施(7.8月)

### 検査員教育

入荷品や出荷品に対する検査知識、検査方法など  
受入検査員、出荷検査員“33名”に実施(8・9月)

### 内部監査員 教育

規格要求事項、社内標準、OJTによる監査対応への  
教育を新規・更新監査員“10名”に実施(7月)

### 計測器取扱い 教育

分類や取り扱い、貸出要領など計測器管理の内容を  
計測器担当者“6名”に実施(6・7月)。



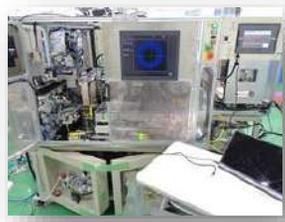
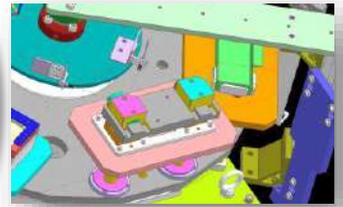
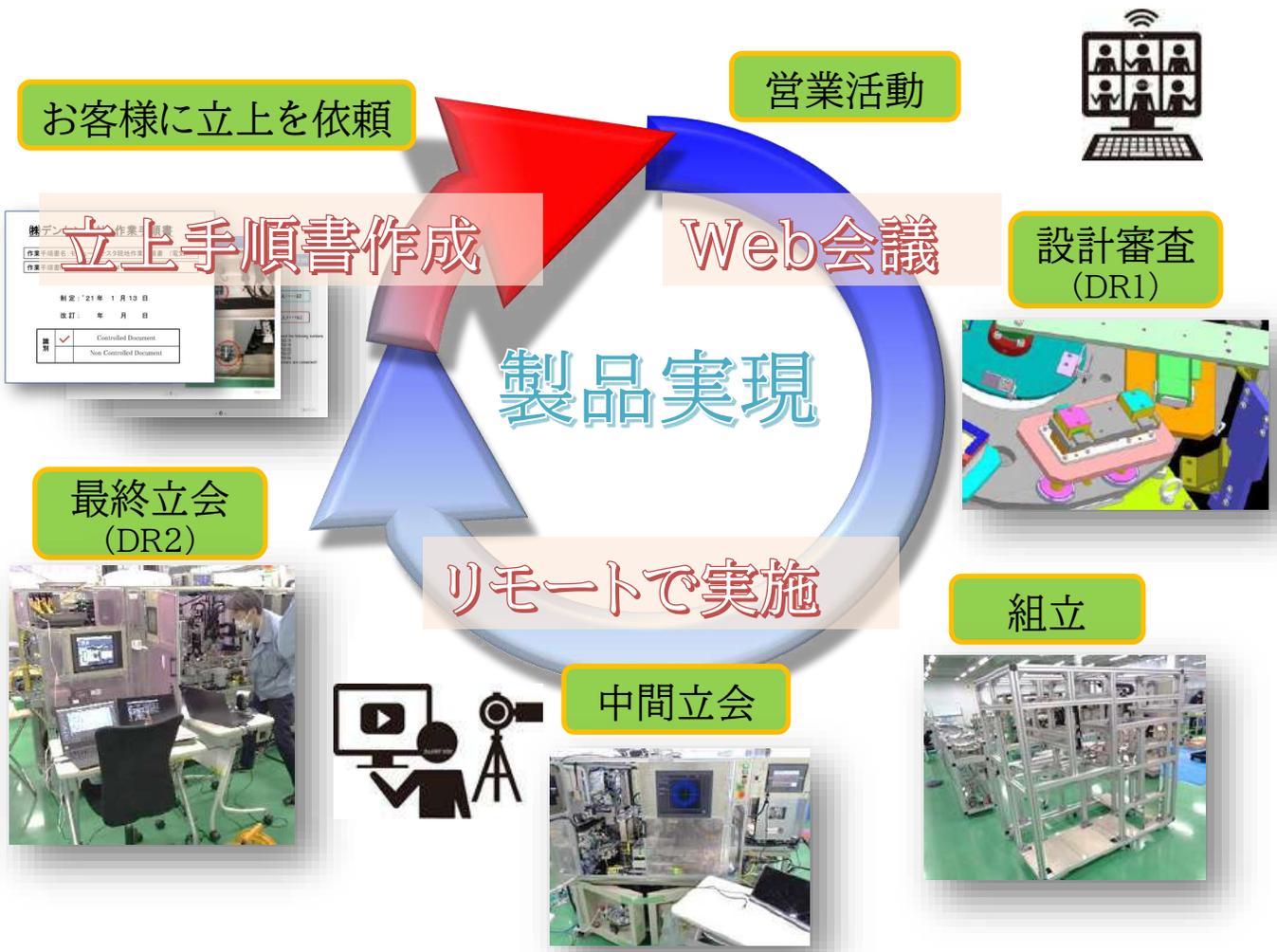
ポカミス対策実践研修



受入検査員教育

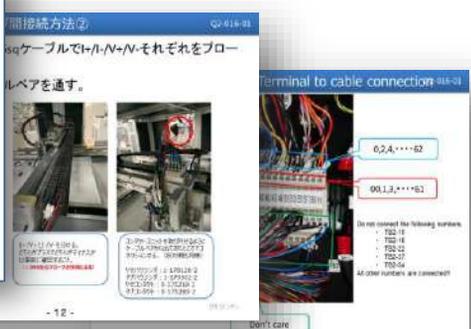
# 【コロナ禍に於ける品質確保への対応】

コロナ禍で営業活動やお客様による設計審査、立会検査等、移動に制約がかけられましたが、Web会議システム等を活用してコミュニケーションを図っています。



## 活動事例: コロナ禍で海外への渡航が出来ない

海外での現地作業をリモートで行えるように必要なドキュメントをルール化しました。マレーシア向け、韓国向けモジュールテスターでスムーズな立上が出来ました。



## Topics

特許チャレンジコンテスト2年連続 大分県『**最優秀賞**』を受賞



石井社長

### 【受賞製品】

レンズに映る立体的な画像を見る事で凝った目の筋肉をストレッチさせる装置「**MIEZO**」を開発し特許を取得しました。



【MIEZO】

## ISO27001情報セキュリティ“**認証を取得**” ソーラー事業部 EMS開発課

ISO/IEC27001=情報セキュリティマネジメントシステム

(ISMS:Information Security Management System)の国際規格

情報資産をリスクから守ることを目的として、

- ①個人レベルの情報セキュリティ
- ②高度情報社会と情報セキュリティ
- ③企業や組織の情報セキュリティを「機密性」「可用性」「完全性」の切り口で、35の管理項目、114の策を以て活動を実践中であります。



## Topics

### エレクトロニクス事業部 中部EMC試験所紹介(1/2)

#### 所在地

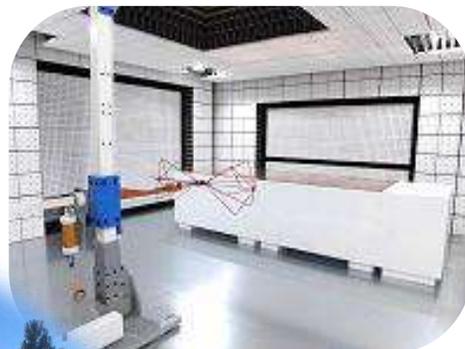
住所: 〒448-0855  
愛知県刈谷市大正町2丁目202

#### ◆主な試験サービス

放射エミッション試験  
伝導エミッション試験  
放射イミュニティ試験  
BCI試験  
TEMセル試験  
ストリップライン試験  
無線機/携帯電話  
アンテナ近接試験  
静電気試験

#### ◆保有環境

電波暗室  
シールドルーム  
半田スペース  
アンテナ各種  
計測機器各種

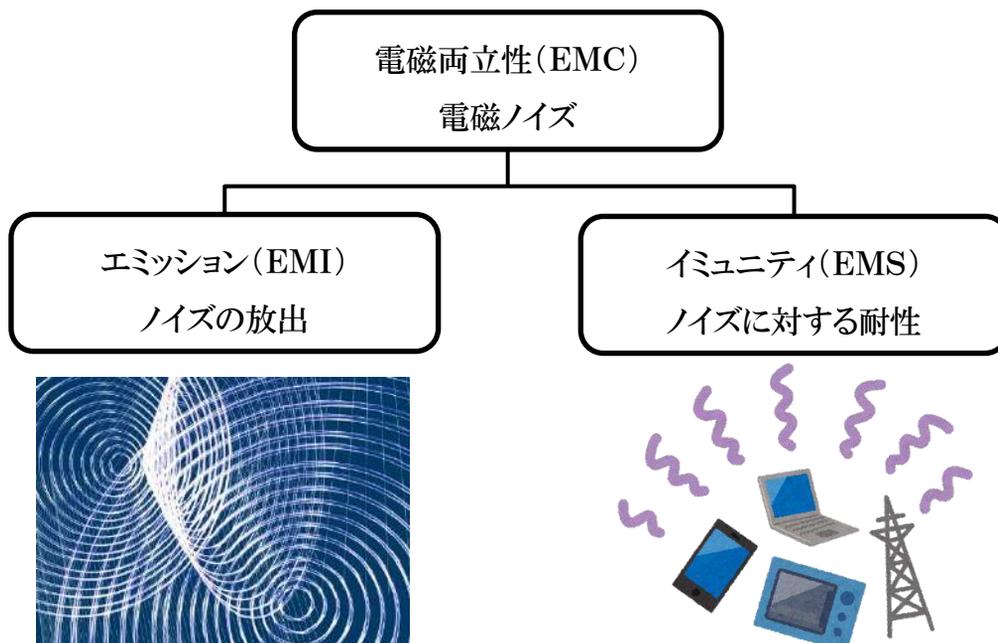


## エレクトロニクス事業部 中部EMC試験所紹介(2/2)

### iNARTEへの取組みについて

#### iNARTE ▶ EMC Engineer/Technician資格者

※EMCとはE**l**ectromagnetic **C**ompatibilityの頭文字で、JISでは電磁両立性と定義されている。  
機器は「電磁的妨害源とならないように、且つ、電磁的な干渉を受けないように、あるいは受けても正常に動作する(両立する)」ように設計、製造されていなければならない。



**iNARTEとは**、米国の非営利団体であるiNARTE(The International Association for Radio, Telecommunications and Electromagnetics)が、1988年に創設した**EMCの技術、スキルを認証するグローバルな技術資格**です。

iNARTE資格を取得することはEMCの知識・能力の**客観的な証明と判断に有用**であると言われております。

資格取得については、KEC(関西電子工業振興センター)様を始めとする各機関のご支援を頂きながら、講習会、実試験に至る、取組みの支援を頂き取得を可能とするものです。KEC様では2020年、日本での資格者数が1,200名を突破しているとのこと。

エレクトロニクス事業部 **中部EMC試験所**においては、EMCエンジニアとして10名以上が従事し**内2名がiNARTEの資格**を有しています。資格者は日々の業務以外にも後進の資格取得への育成、指導に努め、研修会、トレーニング機会を計画、遂行し、資格者の増強にも励んでおります。

# 【コミュニケーション活動】

隔月ですが、品質の旬な情報を共有すべく、品質新聞の発行を継続中。デンケン品質を確かなものへ！

各事業部と共有すべき品質情報を提供すること、過去トラ等の振り返りや気付きについてのきっかけを担い、製品品質向上への寄与に繋がることを期待しております。

## 品質新聞

第13号  
2021年7月1日  
新デンケン  
品質保証部



「コロナ禍」の中でも失敗を恐れずに進もう！  
歴史作家の塩野七生さんの言葉  
「今、世界は歴史の繰り返場に立たされている」  
コロナ禍の今、自由を失ってはいけない、捨てて欲しいと切に願うのは減点主義。100%信託は減点の考え方になり成果は出ない。強圧的に押さえつけられても成功しない。自由は失敗してもいいということ。失敗が許されないのは、もう自由がないということ。失敗を恐れないで進め、上には上がある。自由があるからこそ上には上がられる。この言葉はデンケンスピリットと同じ。上を目指して頑張ろう。

### 最近の品質不具合の傾向について 「専任者による間違い」が頻発しています

システム設定不具合、料金部設定、契約情報の取扱い不備等、お客様から不信感を抱かせる、ひいては「おねない」状態が、最近

### 品質新聞

第12号  
2021年5月6日  
新デンケン  
品質保証部

20年度全社品質の振り返り  
デンケングループの品質マネジメントは、先日も発表されました。コロナ禍における品質マネジメントに大きな変化を遂げたこととなり、従来の制度に加え、お客様からのコミュニケーションへの対応や、社内での品質意識の醸成として、顧客センターへの対応強化や、品質改善活動の推進など、品質向上への取り組みが、今年度も積極的に進められています。品質向上への取り組みは、今年度も積極的に進められています。品質向上への取り組みは、今年度も積極的に進められています。

#### 「PSE」とは

認定とは、電気用品安全法による基準に適合する電気製品に付けるマークのことです。

一般家庭、商店、事務所等で使用される電気製品として、安全で定められた電気用品は、認定された製品基準に適合した品名のPSEマークの表示が義務とされています。メーカーや輸入業者は表示を怠ってはなりません。

(電圧100V、200Vの商用電源に接続される電気製品が対象)

特定電気用品に表示：116品目  
特定電気用品に表示：116品目  
特定電気用品に表示：116品目

#### ワンポイントレッスン

##### 「整理・整頓(2S)」の意味

整理とは、いらないものを捨てること。  
整頓とは、必要なものを場所でも取り出しやすいように配すること。

#### 社内温度管理「夏前編」

社内の温度管理は対策「おんじり」を導入しました。記録データも基礎LAN-SPCにてグラフ表示し、記録の確認、保存が簡単・便利になりました。

※「記録測定手順書」に条件の見直しを反映

「記録測定」のグラフ表示

「記録測定」のグラフ表示

#### 社内温度管理「夏前編」

社内の温度管理は対策「おんじり」を導入しました。記録データも基礎LAN-SPCにてグラフ表示し、記録の確認、保存が簡単・便利になりました。

※「記録測定手順書」に条件の見直しを反映

「記録測定」のグラフ表示

「記録測定」のグラフ表示

#### 品質新聞

### コロナ禍の電力逼迫問題について

昨年(2020年)から1月に比べて、電力逼迫問題が顕著化しています。電力逼迫問題が顕著化しています。電力逼迫問題が顕著化しています。

電力逼迫問題が顕著化しています。電力逼迫問題が顕著化しています。電力逼迫問題が顕著化しています。

#### 「金社カミ教育」実施中

定数ではおこなえないが、「管理本部」が個別で発生させていることをご存知ですか？

弊社においては「金社カミ教育」を実施中。金社カミ教育を実施中。金社カミ教育を実施中。

#### 品質新聞

### 「PSE」の重要性

品質保証部が主催する「PSE」の重要性について、品質保証部が主催する「PSE」の重要性について、品質保証部が主催する「PSE」の重要性について。

#### 品質新聞

### 「静電気の発生と対策」

静電気の発生と対策について、静電気の発生と対策について、静電気の発生と対策について。

#### 品質新聞

### 「避難レベル4」で必ず避難

避難レベル4で必ず避難について、避難レベル4で必ず避難について、避難レベル4で必ず避難について。

#### ヘルスケア(HE)事業部

### 「歯周病試験リーダー」の開発

この度、ヘルスケア事業部では、テクニカルセンターと一緒に、歯周病のレベル判定をする機器を開発しました。歯周病のレベル判定をする機器を開発しました。歯周病のレベル判定をする機器を開発しました。

#### 品質新聞

### 「品質コメント」

品質保証部が主催する「品質コメント」について、品質保証部が主催する「品質コメント」について、品質保証部が主催する「品質コメント」について。

# ISO認証取得状況

事業部	ISO9001	ISO14001	ISO13485	ISO17025	ISO27001
本社工場 システムソリューション事業部 テクニカルセンター 管理本部 品質保証部	○	○	-	-	-
鬼崎工場 メタルソリューション事業部	○	○	-	-	-
高崎工場 ソーラー事業部 パーキング事業部	○	○	-	-	○ ソーラー事業部 EMS開発課が対象
南杵築工場・八坂工場 ヘルスケア事業部	-	○	○ 南杵築工場が 対象	-	-
守江工場 エレクトロニクス事業部	○	○	-	○	-
エレクトロニクス事業部 中部評価センター	-	-	-	○	-

***DENKEN***

株式会社デンケン

<https://www.dkn.co.jp/>