



NEWS

April 2007

リニューアル
創刊号

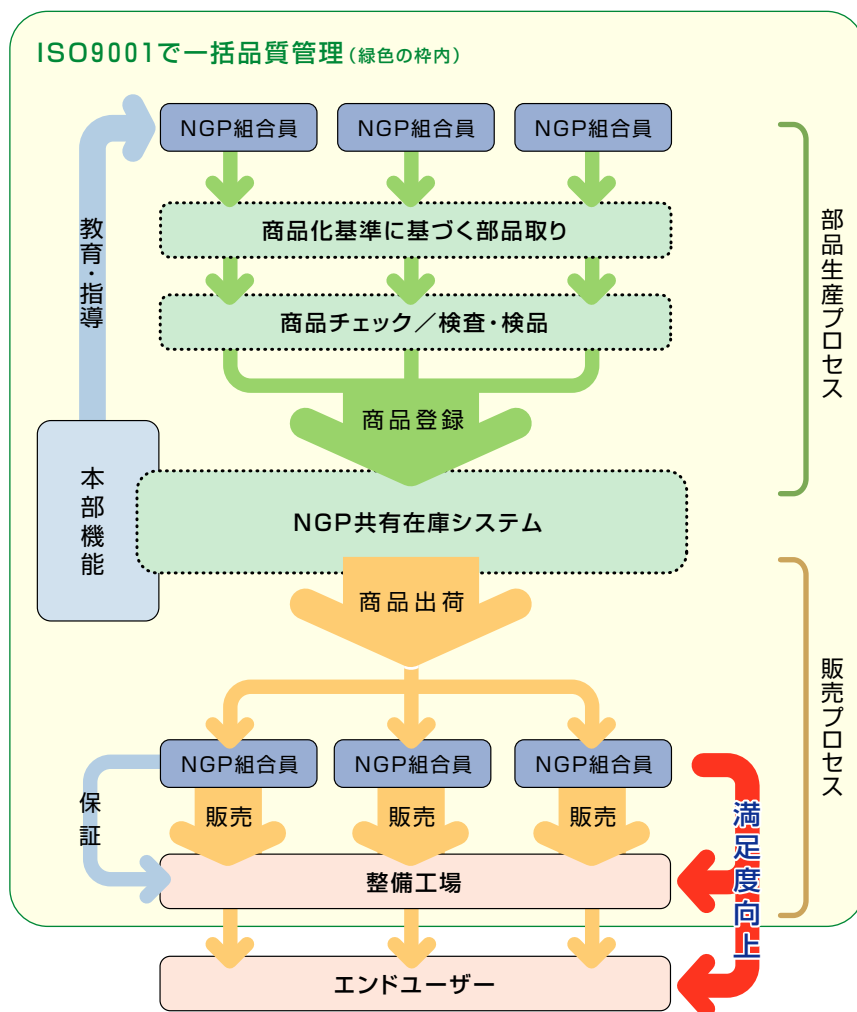
全国整備工場の皆様へNPG組員200拠点がお届けするお役立ち情報 No.192

リサイクル部品でも世界品質をお客様へ

ISO9001の認証取得にチャレンジ! エンドユーザーの満足度向上につなげます

NGP日本自動車リサイクル事業協同組合(以下、NGP協同組合)は、2月6日にキックオフミーティングを開き、品質マネジメントの国際規格ISO9001の認証取得に向けた取り組みに着手しました。提供する自動車リサイクル部品の品質に磨きをかけ、世界品質の部品を迅速に提供する体制構築を目指します。

構築する品質管理体制のイメージ



自動車リサイクル部品の品質は、業界の統一基準がありません。NGP協同組合はグループとして発足以来20年間、リサイクル部品を安心して使っていただけるようにするため、グループの中で一定の品質基準を設け、適正な商品だけをグループの共有在庫として取り扱い、市場に供給するよう努力してきました。

この結果、リサイクル部品の世界で「NGPブランド」として定着、業界における品質基準のリーダー役として、市場を牽引してきたと自負しています。しかし、グループ内の品質基準は、あくまでも内部の自主的基準でしかありません。

そこで公的で国際的に通用するISO(国際標準化機構)に沿った品質管理を徹底し、一般消費者の方にもわかりやすく、安心して使っていただけるようにと、ISO9001の認証取得に取り組むことにしました。

認証取得は、NGP協同組合の本部で取り組みます。すでに内部の品質基準を設けて高品質なリサイクル部品を提供してきたことから、これらを整理し、また不足している部分は補充を行い、一貫した品質管理マネジメントを確立します。作業のベースがあるために、8月には認証取得できるようにと、組織をあげて努力しています。

取得後、NGPブランドのリサイクル部品は、品質管理の点で「国際基準に沿っている」と、エンドユーザーの方へもわかりやすく説明し、利用を勧めることができます。



さらなるNGPブランドのレベルアップ! 組合員とともに品質向上の 指導・教育を充実したい

(写真左:NGPグループ・ギャランティシール)



ISO9001認証登録キックオフミーティング

今回の取り組みに関して、NGP協同組合の青木理事長は「NGPが20年間培った品質を基準にISO9001を取得することで、自動車リサイクル部品の業務プロセス標準化と同時に、品質保証レベルを明確化しエンドユーザーに理解いただける環境を整えたい。リサイクル部品の品質基準は業界内でまちまちですが、NGPは先端を行く世界基準の品質で、満足度の高い商品を迅速に提供できるよう努めます」と話しています。

リサイクル部品のうち使用済み自動車から取り外された再利用可能な部品が「中古部品(=リユース部品)」になります。NGP協同組合は、取り外した部品を洗浄し、品質チェックを行い、NGPブランドのリサイクル部品として基準に沿った商品化をしてきました。

例えば、ドアパネルやバンパーなどの外装部品は、細かい傷までチェックし、凹みの大きさや傷の位置などを調べたうえで、NGPの商品化基準をクリアしたものを商品として、グループのオンラインシステムに登録できるようにしています。

またエンジン、ミッションなどの機能部品に関してもテスターを使ったり、作動状態を見て安全性や耐久性が確認できたものだけを商品にしてきました。

今回、ISO9001認証取得に取り組む過程で、品質基準による管理体制をさらに徹底します。この一環で品質保証期間を定めている機能部品では、検査証に記載することをグループ各社に義務付け、検査証記載のないものはシステム登録できないようにします。

確実な品質を提供するようにしたもので、現在保証期間を定めているのはエンジン、ミッション、セルモーター、オルタネーター、コンプレッサー、パワステポンプ、噴射ポンプ、

キャブレター、ターボチャージャーの9アイテムになりますが、検査ノウハウを磨き、アイテム拡大をはかります。

現在でもお客様からのクレーム発生は、本場でデータをしっかり把握しています。クレーム発生がたび重なる組合員に対しては、なぜクレームが発生するのかについて現地調査を行い、クレーム発生がなくなるよう指導していきます。この取り組みも、ISO9001に沿って体系化します。

こうした取り組みを通じて、NGPブランドのリサイクル部品が高品質であることをエンドユーザーにわかりやすく説明できるようにし、循環型社会の形成に貢献していきます。

機能部品の保証規定

部品名	保証期間
エンジン/ミッション	出荷日より6カ月間、走行1万km
コンプレッサー/オルタネーター セルモーター/ターボチャージャー/噴射ポンプ キャブレター/パワステポンプ	出荷日より3カ月間

*リビルト部品についてはリビルトメーカーの保証期間による

インタビュー

太田広 商品管理担当理事に聞く

自己満足ではなく「お客様満足の品質」へ向けて

—ISO取得の狙いは

「国際的に認められているマネジメントシステムを導入し、認証取得して、高い品質管理に努めていることを公的機関で裏付けることが狙いです。品質に関しては、NGP協同組合の各加盟会社を対象にクレーム発生などのデータを取り、チェックしています。現地調査や指導も行って、それでも品質が守られないところには、システム停止するなど厳しい措置をとって、NGPの水準確保を進めてきました」

—クレーム発生はどれくらいですか

「輸送業者に責任がある輸送事故などの出荷ミス、お客様のキャンセルまで含めて、取り扱い件数の1.9%です。そのうち3分の1ぐらいが、組合員の生産品質に起因するも

ので、今、可能な限りゼロに近づけるよう努力しているところです」

—協同組合各社ごとの品質のばらつきは大きいですか

「データを見る限り、継続的にクレームが発生している組合員はいません。各支部ごとに勉強会を重ねるなどし、提供するリサイクル部品の品質向上に努めています」

—協同組合各社で1社ごとで取得しているISOもありますね

「現在、146社中80社が環境マネジメントのISO14001を取得しています。こちらはリサイクル事業者として環境に配慮するためのもので、ISO9001を個別に取得している会社も2社あります」

—本部でISO9001を取得するとどう変



太田広 商品管理担当理事

わるのですか

「NGPブランドで取り扱うリサイクル部品のすべてにISOに沿った品質管理がおよびます。過去はいくら品質が良いといっても、組織内の自己満足の域を出ませんでした。今後はISOの基準の中で更に『お客様満足の品質』を追求できる仕組みを構築致します。また、NGPの信条であります『お客様第一』の実現に向け、ISO9001を基準とした『品質のNGP』を更に追求して参ります。」

《 ニュース 》

NEWS 《 》

新たなビジネスフィールドを確保

JA 共済連と全損車両回収で業務提携



NGP日本自動車リサイクル事業協同組合は、全国共済農業協同組合連合会本部と1月に車両売買等基本契約書を締結し、JA共済連の全損車両回収業務を行うことになりました。NGP協同組合が、全国規模で全損車両回収業務を手がけるのは、あいおい損害保険、ニッセイ同和火災に続いて、JA共済連が3社目になります。

業務提携の内容は全損車両回収業務とともに、JA損害調査部の鑑定士（アジャスター）からのリサイクルパーツ照会に対して各地区のNGP組合員が応えることも含まれます。

基本契約はJA共済連本部と取り交わしましたが、具体的な業務は各県のJA共済本部と地域のNGP組合員との直接取引となります。JA共済連が代位取得した全損車両を引き取り依頼書に基づき回収し、引き取り会社は協定した算出方法で買い取り価格を決め、買い

取ります。

リサイクル料金に関して、未預託の場合は引き取り会社が立替預託し、JA共済連へ請求します。重量税還付手続きを含めた引き取り車両の抹消登録業務は、すべて引き取り会社が代行します。

JA共済連は、自動車損害保険の規模は大手損保に並び、年間3万台強の全損車両の発生があり、そのうち3~4千台を目途に引き取りたいと、考えています。自動車リサイクル法施行後、使用済み自動車の流通量が目減りする中で、組合員にとっては大きなメリットをもたらします。

さらに今回の全損車両回収の業務提携と並行して、JA共済連の指定協力工場で組織するJA協力工場会（1900社）へもNGPダイレクトを導入してもらい、積極的にリサイクルパーツを利用してもらうことで調整中です。

もっとNGPを広く知ってもらうために

自動車・リサイクル部品の啓蒙に一役

本部最寄のJR品川駅に「くるマック」キャラクター広告登場!



東京・JR品川駅構内に掲示された「くるマック」の広告看板

東京・JR品川駅の構内にNGP協同組合の広告看板が掲示されました。東京南部の巨大ターミナルで、NGP協同組合本部の最寄り駅でもある品川駅にポスターを掲げ、NGPの存在を大きくアピール、リサイクル部品と廃車買い取りサービスである「くるマック」を宣伝し、業界を代表して自動車リサイクルの重要性を訴えます。

広告看板は、品川駅中央改札口の自動精算機が設置され

た側の壁の上部に掲示されています。

JR品川駅の一日の乗降客数は約60万人。新幹線品川駅や京浜急行線品川駅の利用者も含めると、約90万人の利用者になります。駅周辺の再開発も進み、品川駅を訪れる人も増えています。そうした多くの人たちにおなじみの「くるマック」キャラクターが微笑みかけて、NGPブランドの浸透に努めています。

小諸パーツセンター、部品倉庫を新築オープン 在庫のアイテムの拡充を進めます

小諸パーツセンター（井出信男社長、長野県小諸市和田）が、事務所・倉庫を新築しました。2月11日に竣工披露を行いました。

倉庫は2階建て、延べ床面積900㎡です。倉庫部に積層ラックを導入し、リサイクル部品の在庫拡充に乗り出す計画です。現在、3500アイテムほどですが、「1万点を目標に拡大したい」と井出社長は抱負を述べています。

倉庫の新設にあわせ、倉庫内にスペースを設け、事務所の場所を移転しました。既存の敷地内であるため、所在地、電話番号等に変更はありません。



小諸パーツセンター倉庫・事務所



くるマック佐久平店・パーツ展示スペース

訃報

2月21日、有限会社パーツランド東部（熊本県熊本市）花城強代表取締役社長の夫人、花城喜代子（はなしろ・きよこ）様がお逝去されました。享年52歳。

2月26日、有限会社アルズ（北海道釧路市）大森教裕代表取締役社長のご母堂、大森佐智子（おおもり・さちこ）様がお逝去されました。享年71歳。

3月5日、有限会社安全自工（東京都江戸川区）中村晃庸（なかむら・てるのぶ）取締役会長がお逝去されました。享年68歳。

謹んでご冥福をお祈り申し上げます。

NGP日本自動車リサイクル事業協同組合事務局

〒108-0074 東京都港区高輪3丁目25番33号 長田ビル2F
TEL:03-5475-1208 FAX:03-5475-1209
<http://www.ngp.gr.jp>

(株)NGP

〒108-0074 東京都港区高輪3丁目25番33号 長田ビル2F
TEL:03-5475-1200 FAX:03-5475-1201