

品質向上への取り組み

品質方針

アルプス物流は、お客様に満足していただける「最適物流」を追求し、価値ある物流サービスを提供します。

当社は、品質を提供価値の根幹と考えており、お客様へ高精度かつ柔軟な対応やスピード感あるサービスを提供するうえで欠かせない要素と位置づけています。今日まで蓄積してきた価値あるノウハウを結集し、情報システムと運用力を活用して品質確保に取り組んでいます。

一人ひとりが「品質方針」に沿った意識の徹底と体制強化に積極的に取り組むことで、お客様に信頼を寄せていただけるよう「感動品質」を実現していきます。

品質マネジメント体制

当社は、品質マネジメントシステム（ISO9001）の規格要求事項に準拠し、必要なプロセス、各組織の役割、関係を明確にし、その有効性を継続的に改善しています。社長、品質担当役員のもと国内拠点長が会する「品質推進会議」を年2回開催し、品質に関する方針・施策を決定、その実行結果の振り返りを行い、次の施策に反映するというPDCAサイクルを回しています。品質推進会議の事務局は品質環境部が務め、エリアごとに配置した品質担当者とともに、品質上の問題に対する根本原因の追求と再発防止策を含め、品質確保のための継続的な改善をしています。また、お客様からの要望をプロセス全体へインプットし、品質管理体制に取り込んでいます。

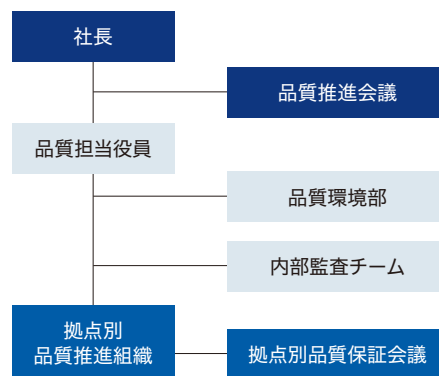
品質マネジメント認証

国内外の拠点にてISO9001認証を取得し、継続的に品質維持・向上に取り組んでいます。海外拠点においても各拠点における品質管理体制を構築し、国内拠点と同等の品質を維持できるよう認証取得に向けて積極的に取り組んでいます。

ISO9001認証取得状況（2023年7月現在）

- 日本25拠点
- 海外27拠点（中国、香港、台湾、韓国、タイ、マレーシア、シンガポール、ベトナム、アメリカ、メキシコ、ドイツ）

品質管理体制図



品質マネジメントの取り組み

以下の取り組みにより、高い物流品質を維持するためのプロセス管理を推進しています。

- ① 品質マネジメントシステムによる適切な工程管理
作業工程が品質マネジメントシステムで定めたとおり適切に行われていることを、品質環境部が定期的に確認する。
- ② 不具合発生時の迅速な対応
万が一不具合が発生した場合、発生拠点は直ちに社内で情報を共有し注意喚起を行い、類似不具合の発生を防ぐ。不具合発生後、1週間以内を目標に事実検証、原因分析および是正・予防処置を実施。実施後1ヵ月以内には是正・予防処置の有効性確認を行い、再発を防止する。

品質意識向上の取り組み

高いサービス品質を維持し、さらに発展させていくためには、従業員一人ひとりの品質に関するマインド、意識を高めていくことが重要です。この観点から以下の取り組みを進めています。

- ① 新入社員に対する品質管理教育の実施（国内）
- ② リーダークラス従業員に対する「なぜなぜ分析研修」の実施（国内）
- ③ 品質改善活動による品質意識向上
- ④ 協業会社との定期的な品質会議の実施（国内）
- ⑤ 「品質通信」の定期配信による注意喚起（国内・海外）

