# 五十鈴

1月の全事業所

# 『品質クレームゼロ』達成

## 鋼板製品、月9万トン出荷規模で快挙

大手コイルセンターの五十鈴（本社・東京都千代田区、社長・鈴木勝氏）が2026年1月度の出荷実績において、国内全10事業所（五十鈴関東、五十鈴中央、五十鈴東海の各サービスセンターおよびNS九州）での「品質クレームゼロ」を達成した。月間約9万トンの鋼板製品を出荷する同社にとって、全拠点での達成は快挙となる。経営トップによる意識改革の社内共有とともに、現場の「ポジティブな可視化」の改善活動が実を結んだ。

同社は24年度第4四半期から「クレームゼロ活動」を本格始動した。従来はユーザーの品質基準の高度化や加工の複雑化、設備問題などを理由に「ゼロは困難」とする考え方が是認されていたが、鈴木社長は「〝心構え〟を変える」と意識改革を断行。同社役員や五十鈴関東、五十鈴中央、五十鈴東海の3社の社長やセンター長らが週次で改善活動を実践する体制を構築。一方で社員には、適度な緊張感や当事者意識の醸成をどのように持たせるかをポイントに教育・啓蒙を実施し、全社を挙げて目標にまい進した。

変革の柱となったのは、独自の「ポジティブな可視化」だ。役員らが拠点を巡回する「ポジ散歩」では、欠点指摘ではなく良い点を見つけて褒める文化を醸成。また出荷前の社内検品で発見した品質不良も「緑・黄・赤」のシールで分類・可視化し、発生したラインごとの状況を明確にした。これにより、全員で品質を守る、クレームゼロの目標を達成する前向きな意識へと現場を塗り替えた。

ハード面では、不良原因となっていた設備の計画的な修繕・保全を徹底。ソフト面では、離職率の低下により安定的な人員確保が進んだことで、教育に注力できる環境が整い、動画ツールの活用などで技能伝承を効率化した。さらに、現場スタッフが直接ユーザーを訪問する機会も創出。顧客が求める「品質の肌感覚」を製造現場が直接理解し、社内に持ち帰って共有したことも品質向上への決定打となった。

2月に入ってもこの「品質クレームゼロ」の記録は継続しており、供給力と高付加価値な品質管理を両立する同社の姿勢は、業界の新たなベンチマークとなりそうだ。