



# お客様のためにできること

プラスグループは、お客様にとって安全で安心できる製品・サービスを提供するために、お客様の声に真摯に耳を傾け、貴重なご意見やご要望ひとつひとつに誠意をもって対応し、常にお客様視点での製品・サービスの提供と改善に努めています。



## 品質管理

プラスグループは、お客様にとって安全で安心できる商品・サービスを提供するために、各カンパニーの品質管理部および品質保証部を中心に関連部署が連携し、品質向上への取組みを強化しています。

### プラスグループ 品質憲章・品質方針

#### 品質憲章

私たちプラスグループは、安全、安心な製品・サービスをお客様にお届けします。

#### 品質方針

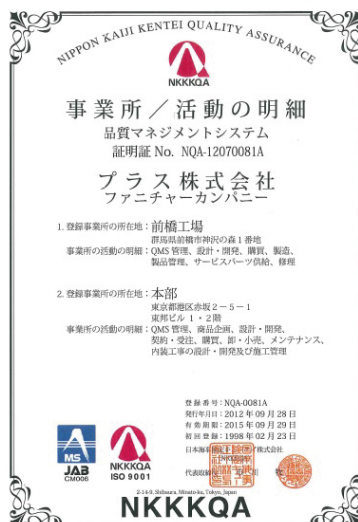
1. 安全で安心な製品・サービスを提供するために、技術の向上に努め、環境保護と品質保証の体制を整備します。
2. 法令を順守し、国際標準の品質管理システムを基本に、定期的な運用検査を自信して、管理精度の向上に努めます。
3. 製品・サービスは、安全な作業環境の下で手順に則り、品質安定に必要なプロセスの管理を励行します。
4. 資材、部材、製品等の調達、仕入れ、輸入、相手先と協力して品質と安全性を確認し、公正な契約に基づいた取引を行います。
5. 製品・サービスの品質に不都合が生じた場合は、法令に従って報告・開示し、適切な事後措置と原因究明を行い、再発を防止します。
6. 品質に起因する報告、クレーム、意見を尊重し、情報の収集を通じてお客様との信頼関係の強化を図ります。

### ISO9001 認証

1998年、品質保証体制の強化と顧客満足への更なる向上を目指し、プラスファニチャーカンパニー前橋工場がISO9001認証を取得しました。現在では、プラスファニチャーカンパニーのほか、文具・事務機器の製造拠点であるベトナムのピエンホア工場・ヌンチャク工場、中国の上海工場・汕頭工場

がISO9001に基づく品質マネジメントシステムを構築し、品質向上に取り組んでいます。

※ISO9001とは、国際標準化機構（ISO）にて1987年に制定された品質マネジメントシステム（QMS：Quality Management System）の国際規格です。



登録事業者	プラス株式会社ファニチャーカンパニー
初回登録年月日	1998年2月23日
登録番号	NQA-0081A
登録範囲	オフィス家具・商業施設用家具の商品企画、設計・開発・製造、サービスパーツの供給及びメンテナンス；室内装備品の卸・小売；内装工事の設計・開発及び施工管理
審査登録機関	日本海事検定キューエイ株式会社

## 製品安全・品質不具合に関する情報

プラスグループでは、製品・サービスの欠陥やその使用・利用にともなう重大事故が発生した場合、法に則って所管官庁に速やかに報告し、被害の重大性や発生頻度などに応じてお客様にできる限り早くお知らせするため、新聞社告、ホーム

ページなどによって直接お客様に事故情報を開示しています。また、当社製品に係る事故について、その情報をお客様等から積極的に収集するとともに、お客様等に対して適切な情報を提供しています。

## 前橋工場の品質管理

日本百名山のひとつ赤城山の、雄大な景観に恵まれた前橋市神沢の森。清冽な神沢川の流れる、約 14 万坪の敷地を誇る産業複合施設・プラスランド。ここにオフィス家具の生産拠点である前橋工場があります。この緑に囲まれた工場から、日本一の生産台数に迫るスチールデスクをはじめ、チェア、パーティション、収納用品、会議デスクなど、さまざまなオフィス家具が送り出されています。



クオリティを損なうことなく、細部にわたるコストダウンを実践。さらに、一丸となって取り組んでいるのが、従業員の技術力向上です。国や地方自治体公認の技術検定に合格した「匠社員」の優遇もその一環。カスタムオーダーに対応できるラインに、あらゆる加工を一台でできる二連木製天板加工複合機 BIMA を導入し、カスタマイズのレベルを大きく上げるなど、日々、品質と技術の向上に励んでいます。



この前橋工場には、23 年分のコスト削減のノウハウが蓄積されています。部材の共通化を図り、多くの製品に適用するなど、

## ベトナム工場の品質管理

プラス ベトナム工場 (PLUS Vietnam Industrial Co., Ltd. / ベトナム社会主義共和国ドンナイ省) は、プラス株式会社ステーションナリー製品の主要製造拠点です。1995 年に従業員わずか 25 名、ホッチキスの製造からスタートとなったベトナム工場は、現在、約 2,500 名の従業員を擁する一大生産拠点へと発展しました。第 2 工場も操業を開始し、約 1,500 超のアイテムを製造しています。生産効率と品質を高めながら、生産実績も年々上昇、2009 年には修正テープが工場における世界一の出荷数量を記録。そして、PP ホルダー、ケシポンなど、次なる世界 No.1 製品の生産を目指しています。一方、世界への物流の中心地でもあるベトナム工場は、グローバルシェアを伸ばす上で、プラスの販売戦略上の重要な役割も担っています。



資など経営における配慮です。



プラスは、拠点工場をアジアに構えている優位点を活かし、アジア市場、欧米市場への一層の拡大を見据えています。プラスベトナム工場では、創業開始から 17 年間、日本だけでなく世界に向けて、多くの文具・事務用品を製造してきました。その過程でベトナム工場には、不良品を出すことを恥じ、高品質の製品を生み出すことを誇りに思う「品質文化」が深く根付きました。その「品質文化」を支えているのが、従業員一人ひとりの高い技能と品質意識、そして、人材雇用や部材調達、設備投

工場全体に浸透したこのような高い「品質文化」が、国際品質基準を上回る製品を生み出し、お客様のご満足へとつながっています。ベトナム工場はプラスが次に見据える世界戦略の一翼を担う生産拠点として、さらなる発展をめざします。工場として重要なテーマである生産性の向上のために、ベトナム工場ではユニークな取り組みをしています。役職に関係なく従業員全員がアイデアを出し合う。必要であれば作業マニュアルも見直す。これまで手作業でしかできなかった工程の自動化に挑戦するなど、改善活動を進めています。



## …… お客様のためにできること

このような活動は、生産性はもちろん、品質や安全性の向上をもたらし、技術と経験の蓄積にもつながります。長きにわたる積み重ねが、工場が直面するあらゆる課題を解決するための知恵や力、そして財産になっていきます。ピエンホア工場の品質管理部門は、品質の改善や欠陥品の予防活動が主な仕事です。さらに、材料の受入と完成した製品の出荷時に検

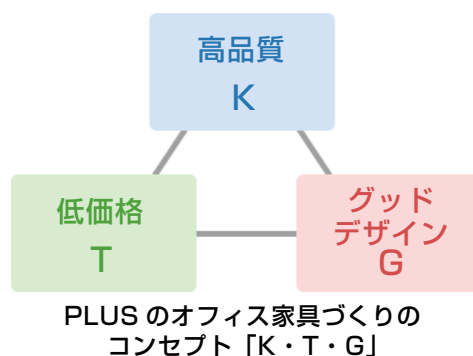


査を行っています。プラス ベトナムの品質における中枢部門です。お客様にご満足いただける製品をお届けしたいという思いが、安定した高品質を生んでいます。



## プラスのオフィス家具コンセプト「K・T・G」

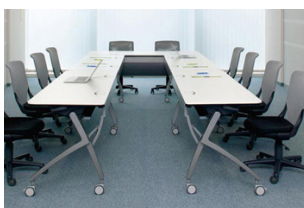
プラスのオフィス家具づくりのコンセプトは、「KTG」（高品質・低価格・グッドデザイン）です。「KTG」（高品質・低価格・グッドデザイン）とは、求められる機能をお客様の心を満たす品質とデザインでカタチにし、“この品質・デザインでこの価格”という大きな満足をお届けすることです。製品設計やスペックを徹底的に見直し、その快適な使い心地にふさわしいデザインをカタチにする。プラスはオフィス家具の新たなスタンダード市場創造にチャレンジしています。



### 【KTG 製品のご紹介】

#### ■『フォールディングテーブル『Luarco (ルアルコ)』』

『Luarco (ルアルコ)』は、会議・セミナーなどに最適な平行スタッキング可能なフォールディングテーブルです。デザインは、曲線と直線の融合を迫及した美しいフォルム、高いスタッキング効率、耐荷重性に優れた棚板を装備しながらも、業界同クラス製品中で最もお求めやすい価格帯を実現しています。



・耐荷重約3倍、高さ有効寸法1.25倍(当社比)の“天板運動棚”  
天板下の棚は独自の本体構造により、耐荷重が当社従来品比で約3倍の10kg、高さ有効寸法は1.25倍の84mmを実現。書類やファイル等はもちろんビジネスバッグもすっきり収納可能です。また棚の配置は幕板寄りになっているため下肢空間も広々、使い勝手が向上しています。折りたたみ時には天板と連動するので、スタッキングの邪魔になりません。



・スペース効率高まるスタッキング幅124mmを実現  
他社同等品の中で、収納時最も薄いスタッキングピッチ124mmを実現し、収納効率がアップしました。どこまでもストレートに並べられる平行スタッキングを採用しているため、省スペースかつ美しい収納が可能です。



・曲線デザインの配線孔  
ラウンドした配線孔はコードやケーブルの取り回しがしやすい開口サイズながら、一人当たりの机上スペースを十分に確保しています。また、ペンなどの小物が隙間に落ちにくい形状になっています。



・美しいフォルムとユーザビリティの高いデザイン  
大きなアーチを描いた脚や幕板、ラウンド型の配線孔、人が出入りしやすい天板角R形状などを取り入れ、曲線と直線との融合を迫及した洗練されたデザインと高いユーザビリティを兼ね備え、オフィスの会議室や大学の講義室などさまざまな空間に最適な仕様です。



## 物流の品質管理

プラスの物流子会社であるプラス ロジスティクス株式会社は、「工場で作られた製品品質 100% + a でお客様にお届けすること」を使命とし、荷主様よりお預かりした製品の品質 100% に『+a』でお客様にお届けするための取組みを行っています。プラスグループとお客様をつなぐ最終ランナーであるプラス ロジスティクスは、“好感度 No.1” が製品品質 100%



の『+a』のひとつであると考え、ドライバーや施工者全員の“好感度 No.1” をモットーに、高品質のサービス提供をめざしています。



## 情報セキュリティ管理

「情報セキュリティ基本規程」に基づき、情報セキュリティ対策に取り組んでいます。

プラスグループは、お客様から大切な企業・個人情報をお預かりしています。大切な情報を厳重に管理していくため、「情報セキュリティ基本規程」を定め、社内に周知するとともに規程

に準拠した行動をするよう、年 1 回、e-ラーニング形式による教育を実施しています。

### ISO27001 認証

プラスならびに Biznet では、ISO27001 認証※を取得しています。ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）とも言われるこの認証を取得することは、今日の高度情報化社会の中で、情報セキュリティを高め、お客様情報をお預かりする企業として重要な取組みと考えています。今後も情報

セキュリティレベルの向上に努めていきます。

※ISO27001 とは、自治体、民間企業などの組織形態を問わない情報セキュリティ対策の管理の仕組みについて規定した規格であり、情報セキュリティ対策の国際標準です。

登録事業者	プラス株式会社
認証基準	ISO / IEC27001:2005 / JIS Q 27001:2006
認証登録番号	IS 91100
登録範囲	プラス及びプラスグループが利用する、サーバーールーム内、サーバーに関するクライアント PC と、管理、システム、これら各業務が扱う、データ及び情報三番町オフィス
登録日	2005 年 4 月 9 日
審査登録機関	BSI グループ ジャパン株式会社

登録事業者	Biznet 株式会社
認証基準	ISO / IEC27001:2005 / JIS Q 27001:2006
認証登録番号	IS 516742
登録範囲	文具事務用品・生活用品の調達支援サービスの企画・受注・請求・回収業務 Biznet 本社、株式会社 B t o B、東京センター
登録日	2007 年 6 月 1 日
審査登録機関	BSI グループ ジャパン株式会社

..... お客様のためにできること



## 個人情報保護

プライバシーマークを取得し、個人情報の保護に努めています。

### プライバシーマーク : JIS Q 15001

プラスならびにプラス ロジスティクスでは、個人情報の重要性を認識するとともに、適切な取扱いを行なうため、「個人情報保護方針」を定め、確実な履行に努めています。個人情報保護に関して一定の要件を満たした事業者に対し、財団法人日本情報処理開発協会 (JIPDEC) により使用を認められるプライバシーマーク※を取得し、年1回、個人情報保護に関するe-ランニングを実施し、個人情報の適切な取扱いを社員へ徹底してきます。

※プライバシーマーク制度は、日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」に適合して、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定して、その旨を示すプライバシーマークを付与し、事業活動に関してプライバシーマークの使用を認める制度です。

認定事業者名 プラス株式会社

初回認定年月日 2006年10月24日

登録番号 第10530023号

審査登録機関 一般財団法人 日本情報経済社会推進協会

認定事業者名 プラス ロジスティクス株式会社

初回認定年月日 2005年9月20日

登録番号 第10410016号

審査登録機関 一般財団法人 日本情報経済社会推進協会



## お客様とのコミュニケーション

お客様のお問い合わせ・ご提案・ご要望などに迅速、的確、丁寧な真心こめてお応えし、お客様の「お困り事」を解決するよう努めています。

### お客様お問合せ窓口

プラスグループでは、WEBまたはお電話による「お客様お問合せ窓口」を設置し、お客様からのさまざまなご相談、お問い合わせを承っています。お客様のお問い合わせ・ご提案・ご要望などに迅速、的確、丁寧な真心こめてお応えし、お客様の「お困り事」を解決するよう努めています。お客様からのご意見は、「お客様の声」として重要に受け止め、関連部門にフィードバックすることで、商品やサービスの向上につなげています。

## プラスショールーム「+PLUS (プラス・プラス)」

「+PLUS (プラス・プラス)」は、仕事を楽しくスマートにするモノ・コトの発信拠点です。オフィス家具や文具、ミーティングツールの展示とともに、各種セミナーやイベントを開催。最新のPLUSスタイルを通して、お客様とのコミュニケーションを深めています。

### +PLUS (プラス・プラス) でできること

#### 1. 見る、触れる、試す

+PLUSでは、プラスの文具、オフィス家具を中心に、新製品から定番品までプラスを代表する製品を展示しています。展示のコンセプトは「仕事を楽しくスマートに」。プラスならではの発想とデザインによる、使いやすくユニークな製品、仕事やオフィスを楽しく、スマートにしてくれる製品を展示し、見て、触って、体験していただける空間を目指しています。

#### 2. 識る、学ぶ、出会う

館内にあるセミナールームでは、「仕事を楽しくスマートに」をテーマにイベントやセミナーを随時開催。インテリアや設備など環境づくりにも配慮しています。

#### 3. 感じる、楽しむ

シンプルでモダンな内装デザイン、季節感のあるディスプレイやアートなど、お客様にご堪能いただける空間づくりにつとめています。

