

各位

誤表記の再発防止策等について

平素は格別のご愛顧を賜り厚くお礼申し上げます。

平成20年2月6日に商品カタログ等への記載について、特長の表記誤りが15品番、組成表示の誤りが4品番あった旨のお知らせを社告、ホームページ等でさせていただきました。

ご愛用者並びに関係者の皆様におかれましては、この度の件でたいへんご迷惑をおかけしていることを深くお詫び申し上げます。

2月6日以降、お問い合わせ窓口を開設して、お客さまからのご質問等に対応させていただくとともに、過去に購入を頂きましたお客さまで、商品の返品をご希望される方への受付を行い、返金の対応をさせていただいております。また、弊社の代理店からは、組成表示が誤っていた在庫を全数回収して、正しい表示に補修するとともに、正しい表記を行ったカタログを使用して、お客さまに説明させていただくよう対応をしております。

これらの対応と並行して、今回の問題の原因究明の調査を行い、その対応策を検討してまいりました。以下に今回の誤表記の発生に至った原因と今後の再発防止策について、概要をまとめましたので、ご愛用者並びに関係者の皆様にご報告させていただきます。

【発生の原因と問題点】

- 商品企画時やカタログ掲載時の必要情報の確認が不十分でした。
- カタログへの商品特長の表記や、組成表示の記載基準が統一できていませんでした。
- カタログ更新の際、継続品番の記載内容は再度チェックしない手法をとってきました。また、材料の規格等も継続商品は再度確認していませんでした。

【再発防止策】

- 商品特長表記と組成表示の基準を統一します。
- 商品企画時やカタログ掲載時に必要となる商品特長や組成に関する情報を明確にするるとともに、材料の規格やカタログ掲載内容等を定期的を確認します。
- 品質管理等のチェック体制を強化して、標準化、制度化した運用を行うとともに、上記内容について、定期的に業務監査を行いチェックします。
- 社員の専門スキル向上のための教育研修やOJTを強化していきます。

今後、このようなことが発生しないように、上記の社内管理体制、チェック機能の強化に取り組んでまいります。今までと変わらぬご愛顧の程、よろしくお願い申し上げます。