

始终以安全可靠和使用方便为出发点  
不断开发提供令顾客满意的产品和服务

2008年度	2008年度状况	2009年度
<p><b>工作重点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 强化集团内部信息共享，有效防范产品质量事故</li> <li>● 顺应世界形势变化，不断改进质量教育</li> <li>● 扩大通用技术应用范围</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 加强集团内部轻微质量事故信息、原材料使用注意事项等信息共享</li> <li>● 充实产品安全、安全法规、统计和产品可信性等方面教育</li> <li>● 启用残疾人家庭办公支援体系</li> </ul>	<p><b>工作重点</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 继续改善质量教育（重点加强核心技术人员培训）</li> <li>● 扩大通用技术应用范围</li> </ul>

## 贯彻法制教育措施

冲电气一贯坚持“提供令顾客满意的品质和产品”这一质量理念。冲电气认为，在顾客最需要的时候及时提供满足顾客需求的产品、服务以及解决方案至关重要，正是围绕着这个思路，不断完善质量保证体制、不断尝试新的质量保证措施。

## 质量保证体制及其管理

2008年10月冲电气在转让半导体部门后着手调整集团公司的质量保证体制，将原来总部下属的质量统括部转移到事业部门，从而实现了事业活动与质量保证活动的一体化。

在冲电气，“质量保证规定”是质量管理必须遵循的纲领性文件，除质量理念、管理职责和权限、公司产品安全方针之外还详细规定了全公司的通用细则、各事业部的分管细则等内容，是指导各事业部建立质量管理体系的一个准绳。

## 继续实施全集团公司产品质量改善程序

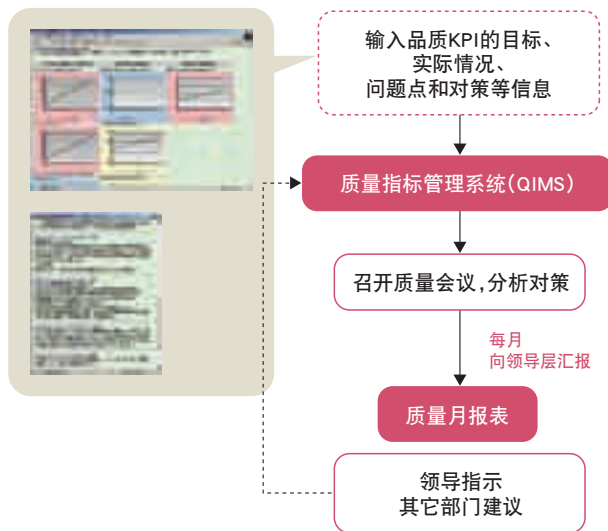
为推进以顾客立场出发的质量保证工作，冲电气和负责产品开发和售后服务的集团内分公司联手合作，2005年启动运行“全集团公司产品质量改善程序”。从“顾客满意度(CS)调查”和“顾客心声”中归纳出5个评价重点，顾客不满意度、产品服务质量和顾客对应周期TAT<sup>※1</sup>、交货期以及顾客满意度CS，并详细规定了各事业部的评价指标即质量KPI<sup>※2</sup>。各事业部每月和每季度都需汇总统计实绩，和设置的管理指标进行对比，无论是管理层的领导，还是相关部门的员工，都可以通过集团内联网实时了解

相关质量统计数据。

※1 TAT：Turn Around Time的略语。从受理到结束所用的时间。

※2 KPI：Key Performance Indicator的略语。对某一个目标的业绩评价指标。

### 每月质量指标的管理体系



## 集团联手应对产品安全风险防范

冲电气将集团以“企业活动的首要任务是提供安全产品，保证顾客放心使用”为产品安全方针，不仅在交易合同中详细规定相关产品安全的条款，还通过其他方面努力防范产品安全风险。

## 质量事故的集团应对体制

为及时应对万一由于产品的质量问题的重大质量事故，冲电气集团专门设立了“重大质量事故应对总部”，就“受害者救援、市场社会通告、产品召回、类似

事故预防复发”等一系列实际问题，制定了切实可行的对策和工作流程。这一体制在主要集团公司中已经开始实施，今后，与各公司的产品事故应对规定相互整合后，它将成为冲电气集团的一个应对体制。2008年，集团公司还加强了对轻微产品事故、外购零部件原材料的使用注意事项等的信息交流，旨在防患于未然。

### 产品安全和技术的法令遵守

为了提高产品的安全性，冲电气集团专门设立了“产品安全技术委员会”，严格要求必须遵守日本的“安全技术四法<sup>※</sup>”。为保证在设计、制造、采购、销售、维修服务等环节都必须遵守相应法规获取相关认证，冲电气不断通过加强与统括部门、事业部门和集团企业之间的沟通渠道，不断完善相关公司制度。此外，为保证集团公司整体水平的均衡化，冲电气通过产品安全技术委员会整合各项课题以及改善成果，强调信息共享。

2008年，集团公司不仅针对产品安全技术委员会的委员们传达相关法规的最新动向，而且为相关人员加深理解还实施了四法的再培训。受部分通信事业部门转让其他公司的影响，新成立的冲电气网络株式会社向政府主管机构申报接手设备，并已完成所有注册手续。

<sup>※</sup>安全技术四法：关于信息通信设备安全性等的法规及自主规定。具体包括：电气用品安全法、电气通信事业法、电波法及VCCI（电波障碍自主规制）。

### 强化质量教育提高质量意识

事实上，质量保证的实现依赖于每一位员工的质量意识和日常行动。基于这个认识，冲电气根据不同阶段开展多种形式的质量教育活动，如新员工的集体培训、岗位分配后培训、技术骨干培训和升职人员研修等。另外，公司内联网设置了多种不同教育课程，员工可以根据业务需要利用闲暇时间自由选择并接受网上培训。此外，每年的11月，是冲电气集团的“质量月”，给人们提供了一个回顾总结日常质量意识和活动的大好机会。另一方面，集团公司也可以通过这些活动及时把握员工的质量意识，从而制定出更加行之有效的质量教育计划。

2008年起，之前由各事业部门单独开展的新员工质量培训改为由集团公司统一组织培训。其主要内容包括产品安全和安全法令的教育。从2009年起，我们还将对分配到技术部门的新员工，增加统计和产品可信性等方

面的专业培训内容。

## 提高顾客满意度(CS)

### 继续开展产品和企业活动的CS调查

从2007年起，冲电气便在金融机构客户中，展开了调查问卷的活动。其内容以所有产品为首，包括销售、提案、开发和维修等等与冲电气集团所有企业活动在内的CS调查。2008年，我们对约40家顾客，就7大方面的问题以五分制打分评价，进行了调查问卷的活动，甚至得到了很多来自顾客的宝贵意见和建议。

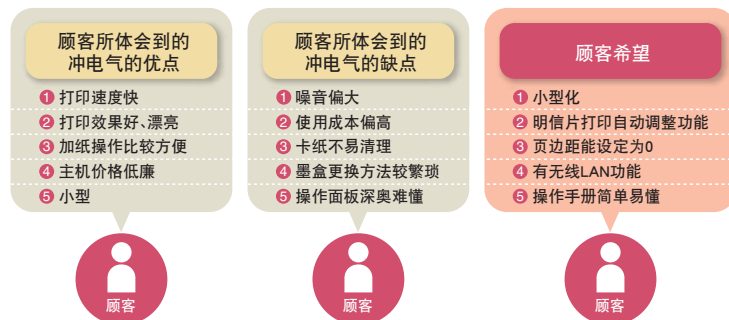
我们对所有收到调查问卷的顾客，都对调查结果分别逐一进行说明，在此过程中得到的所有新的意见和建议也都及时反馈给公司内部。各相关部门将针对这些意见和建议，以及评分较低的项目，商讨制定解决方案，针对各部门共同的课题，冲电气将联手内部相关部门通过横向联系，共同协商对策。

### 顾客心声及时反馈到开发部门

负责打印机事业的冲信息株式会社一直把“促成顾客选购第二台（不断提供满意给顾客）”当作CS部门的职责。为了提高CS水平，他们以“时刻把握顾客需求”和“顾客要求即为新产品开发规格”为主题，开展多种调查活动。每月组织一次全球性的CS调查活动，一方面了解顾客的需求，另一方面统计世界各国产品故障率和上门服务件数。

顾客要求和质量问题的调查结果都以“CS反馈报告”形式提交给“新产品开发会议组”，以80%为目标，要求新产品必须解决上述顾客要求和质量问题，开发各阶段对实际的改良情况予以严格的检查。

#### ▶ 顾客对彩色打印机的主要意见



2008年10月新上市的A3彩色分页打印机C810dn/C830dn就是一个很好的例子。我们按照顾客的意见和建议，进行了技术改良，最终开发出了这款小型化、低使用成本、不易卡纸、构造简单的新产品。

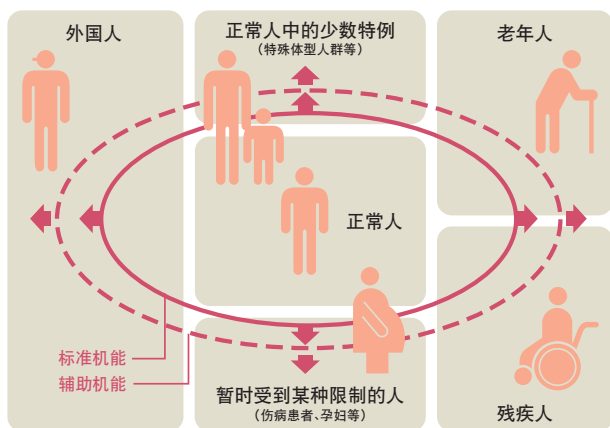
## 通用设计技术的应用扩大

### 冲电气集团的通用设计

冲电气集团的“通用设计”在追求基本功能操作简便实用性和满足老年人和残疾人特殊使用要求的可亲性方面均达到极高的水平，把可以准确、高效满足所有顾客使用的设计定义为通用设计。

为进一步改进产品的实用性和可亲性，冲电气非常重视以下四个方面的内容：①界面简洁明了 ②使用轻松便捷 ③可以自由选择操作方法 ④让人倍感亲切美观。为此，冲电气集团还专门成立公司内部横向组织——人体工程学委员会配合开发工作，他们把收集到的大量意见和建议通过验证测试及时反馈到产品和服务。

#### 追求广泛使用的通用设计



### 通用设计技术的应用案例

#### “WorkWel Communicator”

“WorkWel Communicator”是由冲电气的特殊分公司冲瓦可维株式会社（参照p28）开发，适用于残疾人家庭办公的多据点语音通信系统。通过对数十名家庭办公员工的调查，了解到他们共同反映的问题：①小组决策达成共识需要大量时间 ②获取信息量较少 ③很难接受卓有成效的培训④易产生孤独感。为解决上述问题，公司抓住家庭

办公语音功效远远大于图像的特点，开发办公用多据点语音通信系统。由于网络负荷较小，移动时也可以使用，能够及时获得信息，大大缓解了家庭办公员工的孤独感。此外，用户界面操作贯彻冲电气通用设计理念，在辅助数字按键功能、标准对话的预置语音可选功能等设计方面充分考虑残疾人的使用特点，极大地方便了残疾人的使用。



正在使用“WorkWel Communicator”的家庭办公员工

热点  
话题

### 简单明了的页面操作大获好评 ~“2008年企业网页排名榜”第8位~

2002年起，冲电气开始致力于网页界面亲和性的研究，其中包括：重新修改了“JIS X 8341-3<sup>※1</sup>”和“WCAG<sup>※2</sup>2.0”等的“冲电气网页制作指南”，使网页操作简单明了，得到广泛好评。2008年9月，在日经BP社“日经电脑”的“2008年企业网页排名榜”的评选中获得了第8名的好成绩。该排名榜针对500家公司网页面的基本信息、标记、风险防范管理、便捷性、亲和性5个方面进行综合评选排名。



冲电气网页

※1 JIS X 8341-3：针对老年人残疾人等的设计指南—信息通信的设备、软件、服务—第3部：Web内容。  
※2 WCAG：Web Content Accessibility Guidelines。W3C（World Wide Web Consortium）策划WAI（Web Accessibility Initiative）。