

# お客様満足の上

OKIグループは「常にお客様に満足していただける商品を提供する」という品質理念のもと、お客様の満足を得られる商品・サービスを、安全や使いやすさに十分配慮して開発・提供するための取り組みを進めています。

## 品質保証体制とマネジメント

OKIは品質に関わる最上位のルールである「品質保証規程」に品質理念、品質責任と権限などを定め、これに基づいた具体的な活動ルールを個々の事業特性に即して構築した品質マネジメントシステムに組み入れて運用しています。グループのほぼすべての生産拠点でISO9001の認証を取得し、生産ラインや製品特性に合わせた最適な品質管理体制を整備しています。

また「商品安全基本方針」のもと、お取引先との契約に安全要求を盛り込むなど、さまざまな側面から製品安全に取り組み、万一の製品事故発生時にはOKIグループとして連携した対応を取れる体制としています。さらに各事業において、日々のコミュニケーションやお客様満足度調査などを通じて頂戴するお客様の声を商品・サービスや仕組みの改善に活かす取り組みを行っています。

## モノづくり強化をサポート

OKIはコーポレート(本社部門)に設置した「エンジニアリングサポートセンター」に生産統括・製品安全・環境・知的財産などの機能を集約し、事業部門およびグループ各社のモノづくりをサポートしています。

同センターは生産統括機能の一つとして、モノづくり力の向上を目指した「OKIグループ生産改革大賞発表会」を主催しています。これは、各拠点の担当者が改革に向けた取り組みを共有し、水平展開を図るもので、2015年12月に開催した同発表会では、タイ、中国などの海外拠点を含む9部門の代表者が発表を行いました。



発表会の様子

## 保守サービスにおけるお客様満足向上の取り組み

保守サービスを展開するOKIカスタマアドテックは、お客様先での保守作業や障害対応などを担当するカスタマーエンジニア(CE)の技術力とお客様対応力の向上を目的として、

毎年「IT技術コンクール」を開催しています。

2015年11月に開催した第22回のコンクールでは、全国の支社やグループ企業から選抜されたCE20名が、ATMおよびサーバーを課題機器として、お客様先で機器が故障しているという想定のもと、的確な対応力を競いました。修理や点検作業における技術スキルの高さや確実性、そして保守作業にあたってのお客様との約束事項の遵守が重要との観点から、お客様役を兼ねた審査員が、客先訪問から修理、退出までの各プロセスについてチェックを行いました。また、後方支援部門である同社リペアセンターによるATMユニット整備作業のデモも行われました。



競技の様子

## ユニバーサルデザインの取り組み

OKIグループでは「ユニバーサルデザイン」を、「ユーザビリティ(基本的な使いやすさ)」と「アクセシビリティ(高齢者や障がいのある人などへの配慮)」という2つを高いレベルで実現し、すべてのお客様に正しく、効率的に、満足してご利用いただける状態、と定義して、検証実験などを通じて集めた利用者の方々のご意見を商品・サービスに反映しています。主力商品であるATM(現金自動預払機)においても、視覚障がい者のためのハンドセットによる音声案内や車いす利用者が近づきやすいボディ形状など、ユニバーサルデザイン技術を取り入れた操作性の向上に取り組んでいます。

2015年9月には、百五銀行(本店:三重県津市)におけるCS(お客様満足)強化の一環として、ユニバーサルデザインフォント\*によるATM全画面の刷新を実施しました。



刷新後のATM画面

\*ユニバーサルデザインフォント:年齢・性別や障がいの有無に関係なく、あらゆる人が商品・サービス・住居・施設を快適に利用できるように配慮されたデザイン文字