

## お客様への責任

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則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、モノづくりの組織力向上を目指した「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、国内外各拠点で生産改革に取り組む担当者がグループ内の優れた取り組みを共有し、水平展開を図るものです。近年は生産性向上に向けIoTを活用した取り組みが増えており、2016年12月に開催した同発表会では、「『みえる・つながる・いきる』工場に向けて」をサブテーマとして、8部門の代表者が発表を行いました。



最優秀賞を受賞した生産支援システム「プロジェクト・アッセンブリー・システム(PAS)」

### 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、お客様先での修理作業をはじめとする機器保守を担当するカスタ

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に、毎年「IT技術コンクール」を開催しています。

2016年11月に開催した第23回のコンクールでは、全国の支社や子会社から選抜されたCE20名が、「ATMの設置作業」「カラーLED複合機のネットワークトラブル対応」という設定のもと、技術力に加え、お客様へのわかりやすい説明などの対応力を競いました。



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、ユニバーサルデザインフォント<sup>\*1</sup>の導入など、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。

2016年9月にはゆうちょ銀行向けATMにおいて、カラーユニバーサルデザイン機構のカラーユニバーサルデザイン(CUD)<sup>\*2</sup>検証に合格し、CUD認証を取得しました。同ATMはより多くの方にご利用いただけるよう、16言語での対応を実現しており、2017年1月以降、全国のファミリーマートに順次設置されています。



<sup>\*1</sup> ユニバーサルデザインフォント:ユニバーサルデザインの観点で、視認性・読みやすさを追求して設計されたフォントのこと

<sup>\*2</sup> CUD:色覚タイプの違いを問わず、より多くの人に利用しやすい製品や施設・建築物、環境、サービス、情報を提供するという考え方