



常に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・提供します。

## 2005年度注力ポイント

- お客様の視点に立った品質管理・品質保証の徹底
- 商品・サービスの安全性確保とユニバーサルデザインへの取り組み

## 2005年度の主な取り組み

- 全社品質向上プログラムのグループ展開
- 社外視点と連携した品質意識調査の実施
- 安全・技術コンプライアンスの推進
- ユニバーサルデザインに関する技術開発の推進

## 品質管理体制の強化

### ● 全社品質向上プログラムをグループに展開

沖電気では、各事業グループに設置した品質保証部門が、個々の商品・サービスの品質に責任をもって品質保証活動に取り組んでいます。2005年度はこれら個々の活動のノウハウをグループで共有し、お客様満足の一層の向上につなげるため、コーポレート(本社部門)に品質統括部門を新たに設置し、沖電気グループ共通の品質KPI※1を設定、「全社品質向上プログラム」としてグループに展開しました。

具体的には、品質統括部門がお客様の重要な評価ポイントと思われる①商品・サービスの品質、②お客様対応のTAT※2、③商品納期の遵守状況、④お客様から頂戴したご意見の件数、などを品質KPIとして提示。これに沿って各部門が事業特性に応じた自己管理目標(品質指標)を定義するとともに半期・月次の目標値を定め、その達成に向けた施策を実施しています。品質指標の実績は月次で管理し、経営層がイントラネットで随時確認できる仕組みを実現しました。



品質指標の実績掲載例

- ※1 KPI: Key Performance Indicatorの略。ある目標に対して重視すべき業績評価指標のこと。
- ※2 TAT: Turn Around Timeの略。受付から完了までの対応時間のこと。

### ● 外部調査と連動した品質意識調査を実施

沖電気グループは、ISO9001など国際的な規格に沿った品質マネジメントシステムを構築し、商品・サービスの品質保証を進めています。この品質マネジメントシステムを運用し、商品・サービスの品質を支える最も基本的な要素は、社員一人ひとりの品質への意識と日々の行動であるとの認識から、年に一度、社員の「品質意識調査」を行っています。

調査では、商品企画から保守サービスに至る全部門を対象に、実務担当者から事業グループ経営者までの全職位に対して、品質意識、組織の品質活動、商品の品質状況に関する評価などを尋ねています。

2005年度の調査では、外部の団体が主催した品質経営度調査の設問内容もとり入れ、社員の自社評価を他社状況と比較することで、自社の強み・弱みを客観的に判断しました。その結果、「お客様に接する部門の意見が上流工程部門まで迅速に届かなかった」など、組織横断的な課題をより明確に抽出することができました。調査結果は経営層にも報告し、管理層、現場実務層を含めた改善活動を推進しています。

## 商品安全の取り組み

### ● 商品安全と技術コンプライアンスへの取り組みを強化

沖電気グループでは、お客様に提供する商品の安全性を高めるため、「安全技術に関する4法※」の遵守を徹底するよう努めています。また、グローバルな企業活動の中では、事業を展開する各国における関連認証の取得を推進しています。

グループ横断の推進組織として「製品安全技術委員会」を設置し、各法の責任者のもとで、商品企画から設計、製造、調達、販売、保守サービスのどの段階でも法規や認証への的確な対応が遅滞なくとれるよう、体制とルールを整備しています。また、商品安全の担い手となる社員の教育も推進しており、2005年度は中堅社員研修のテーマに「4法の遵守」を盛り込んだほか、社外講師を招いた社員向けセミナーも開催しました。

- ※ 安全技術に関する4法: 情報通信機器の安全性等に関する法規および自主規制。具体的には、電気用品安全法、電気通信事業法、電波法、VCCI(電波障害自主規制)を指す。

「メンテナンス」の推進  
 お客様満足度の向上  
 株主・投資家への情報発信  
 社員の尊重  
 環境への対応  
 社会貢献

## お客様満足度 (CS) 向上のための取り組み

### ● 3つのお客様満足度調査を有効活用

プリンタ事業を展開する(株)沖データでは、「2台目を売る(継続的に満足を提供する)のはCS部門の役目」と考えています。そこでCSセンタが中心となって、「お客様からの要求・要望の把握」「次機種へのフィードバック」を重要テーマに、調査を主体としたお客様満足度向上のための活動を行っています。

月次調査、年次調査、訪問調査の3つの方法を採用し、これらの結果を組み合わせお客様からの要求・要望の把握に努めているほか、世界各国における製品の故障率や保守サービス部門の出動記録なども収集しています。

調査で得られたお客様の要求や品質問題は、「フィードバック要求書」の形にまとめて新商品開発会議で共有し、フィードバック率(新商品への反映率)80%を目標に、実施状況を商品開発プロセスの各段階でチェックしています。

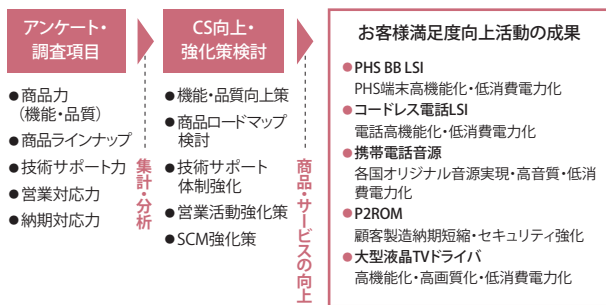
### カラープリンタに対するお客様のご要望の例

お客様から見た沖の強み	お客様から見た沖の弱み	お客様のご要望
① 印刷が速い	① 音を静かにしてほしい	① もっともっと小さなプリンタがほしい
② 仕上がりがきれい	② ランニングコストを安く	② はがきを反らさないで印刷したい
③ 用紙補充がしやすい	③ 紙づまりを取りやすく	③ ふちなして印刷したい
④ 本体価格が安い	④ トナー交換をやすく	④ スキャナやFAXなどの複合機能がほしい
⑤ コンパクトでよい	⑤ 操作パネルをわかりやすく	⑤ ネットワーク対応力を高めてほしい

### ● 主観・客観の両面からCS調査を実施

半導体事業グループでは、外部調査機関に委託してお客様満足度調査を行うとともに、社内においても「商品力(機能・品質)」「商品ラインナップ」「技術サポート力」「営業対応力」「納期対応力」の5つの観点をもとに、アンケート調査や直接お客様を訪問する対面調査を実施しています。これにより、主観・客観の両面からお客様の満足度・不満足度を明確化しています。同時に、ベンチマークによる他社製品との比較などからお客様満足度向上に向けた方針を策定、不満足度の是正および商品の機能・性能やサービスの向上に取り組んでいます。

### お客様満足度向上活動

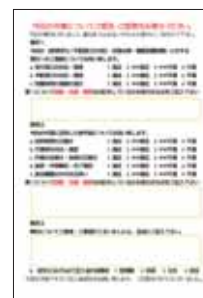


### ● 「作業評価はがき」でお客様満足度を可視化

保守業務を担当する(株)沖電気カスタマアドテックでは、メンテナンスなどでお客様を訪問した際、「作業評価はがき」により、作業の迅速さや技術の正確さをはじめ、訪問時間の正確さ、あいさつ、態度など多角的な視点から企業の評価をお願いしています。

各項目は、苦情/要望/賞賛の3段階で評価していただき、評価結果を全社で情報共有することにより、お客様の思いと社内の意識のギャップを埋めるために活用しています。

なお、お客様から頂戴した苦情や要望については、必ず一週間以内にお客様を訪問して対応状況をお伝えするなど、信頼関係の構築に努めています。また、社員に対して教育や褒賞を実施し、お客様満足度の重要性の理解促進、スキルやモラルの向上に努めています。



作業評価はがき

## 社員の声



(株)沖データ  
CSセンタCS部  
小野 尚子

2006年5月に発表した新商品C8600dnでは、お客様から見た沖カラープリンタの強み・弱み・ご要望を事前のCS調査により把握し、これらの項目をフィードバック率88%で商品に反映しました。今後も、世界中のお客様の代表という意識をもって、さまざまなご要望を商品に反映していきたいと考えています。



## ユニバーサルデザインの推進

### ● 沖電気グループの考える「ユニバーサルデザイン」

沖電気グループは、商品やサービスにおける「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(高齢者や障害のある人などへの配慮)」という2つの側面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、と定めています。

この「ユーザビリティ」と「アクセシビリティ」を向上させるために、①インターフェースがわかりやすい、②心身へのストレスが少ない、③操作方法が選べる、④親しみやすく美しい、という4つのコンセプトを掲げ、研究部門やデザイン部門、開発部門などが連携して、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。

これらの活動の推進組織として、1991年に関連部門が参画する社内横断型の「エルゴノミクス委員会」を設置。委員会ではユーザビリティやアクセシビリティの国際規格やJIS規格などの標準化動向への対応を協議し、社内共通標準を策定するとともに、個々の商品への適用をサポートしています。

### ● 『ITのユニバーサルデザイン』を出版

2005年8月、沖電気グループでユニバーサルデザインに携わる社員が執筆した書籍『ITのユニバーサルデザイン』が、丸善株式会社より出版されました。本書は、企業の担当者をはじめユニバーサルデザインに興味をもつさまざまな方に参考としていただけるよう、沖電気グループのこれまでの取り組みを体系的にまとめたものです。

ユニバーサルデザインの必要性やその歴史、標準化の動向に始まり、ATM(現金自動預払機)や各種情報機器、Webサイトなどにおけるユニバーサルデザインの実例、設計プロセスや推進体制など、沖電気グループの実績を踏まえた多くの具体例を掲載しています。



『ITのユニバーサルデザイン』

### ● 障害者の在宅共同作業支援システム実証実験をトロント大学と実施

沖電気グループとカナダのトロント大学は、2005年11月、障害者の在宅共同作業を支援するシステムの実証実験を行いました。これは、トロント大学が開発したVoIP※多地点音声会議システム「Vocal Village」を利用し、在宅で勤務する障害者同士が、障害や地理のバリアを超えて、あたかも机を並べているかのように共同作業ができるシステムです。

このシステムを活用して(株)沖ワークウェルの在宅勤務者7名がWebサイトの共同構築を試みた結果、仕事の効率・チームの一体感・仕事の満足度に大きな改善が見られ、共同作業に伴う通信費も大幅に削減することができました。



「Vocal Village」を用いた作業の様子

※ VoIP: Voice over Internet Protocolの略。インターネットやイントラネットなどのTCP/IPネットワークを利用して音声データを送受信する技術のこと。

### ● 手話映像合成サーバを開発

沖電気は、「テキスト→手話映像合成サーバ」を開発しました。手話を行っている人物をビデオ撮影して断片化した映像データを蓄積し、手話にしたいテキストを入力すると、複数の映像断片が自動的に組み合わせられ、手話の映像が生成されます。実写映像を使うことで、コンピュータグラフィックスでは表現しにくい微妙な表情や口の動きなどを表示でき、聴覚の不自由な方により的確に手話情報を伝えることができます。

国土交通省が進める自律移動支援プロジェクト※1の一環として2006年3月に実施された「神戸空港ユビキタス実証実験」では、このサーバで生成された手話映像を専用の携帯端末(ユビキタス・コミュニケーター※2)上で表示するシステムが採用されました。



「テキスト→手話映像合成サーバ」で生成された手話映像

※1 自律移動支援プロジェクト: 「ユニバーサル社会」の実現に向け、「移動経路」「交通手段」「目的地」などの情報に「いつでも、どこでも、だれでも」アクセスできる環境づくりを目的としたプロジェクト。  
 ※2 ユビキタス・コミュニケーター: YRPユビキタス・ネットワーク研究所によって開発された携帯情報端末。



## 社会に役立つ商品・サービス

沖電気グループは、企業理念に基づき、すべての商品・サービスの提供を通じて、お客様のお役に立ち、社会に貢献することをめざしています。

### ● コンビニで、駅で、誰もが使いやすいATM —— 省スペース型ATM「CP21X」

コンビニエンスストアや駅などに設置されるATM(現金自動預払機)には、誰もが簡単に利用できる操作性やセキュリティ対策、365日稼働を考慮した高い信頼性が要求されます。

沖電気が2006年3月に発表した省スペース型ATM「CP21X」は、多くの人が無理なく使えるよう、操作面の配置などを工夫しました。また、セキュリティの面でも、暗証番号の覗き見を防ぐためにテンキーを遮蔽板で隠すとともに、手のひら静脈や指静脈などによる生体認証を可能としています。さらに、長期間の無人運用に対応して紙幣やレシートの収容数を倍増(従来比)させたほか、ハードディスクの二重化など信頼性を向上させました。

なお、装置を構成する部品や材料からは、RoHS指令\*で規制された有害6物質を排除しています。

\* RoHS指令:  
電気電子機器に含まれる特定有害物質使用制限指令。



省スペース型ATM「CP21X」

### ● 緊急時に強い通信環境を実現 —— モバイル緊急通報システム

沖電気が2006年3月に発売した「モバイル緊急通報システム」は、IPテレフォニーサーバ「IP CONVERGENCE Server SS9100」とPDA端末(携帯情報端末)の連携により、無線LANネットワークを介した音声・映像・データ通信のトリプルプレーを実現するシステムです。PDA端末間の1対1通話や会議通話、緊急通報や一斉指令などが可能で、事故や災害

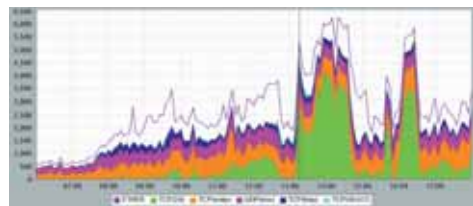


「モバイル緊急通報システム」

など緊急時の課題であった複数グループ間のコミュニケーションを可能にし、機動性に優れた通信環境を提供することができます。また、沖電気の高音質IP電話技術「eおと」を搭載しており、緊急時にも正確に聞き取りやすい通話を実現します。

### ● 安心・安全なネットワーク運用を実現 —— 異常トラフィック監視システム「Secure Traffic Probe」

沖電気の「Secure Traffic Probe」は、最近増えているワーム感染などによる異常トラフィックを検出し、通知を行う監視システムです。複数拠点のトラフィックやワーム感染などを統合監視し、トラフィックデータの推移の可視化やアラート情報の表示・分析などが可能です。異常トラフィックの検出によってウイルスを発見するため、未知のウイルスに対しても有効で、ネットワークの安定運用やセキュリティ確保に貢献します。



トラフィックデータのスケール表示例

### ● 不審な行動や侵入物を自動検出 —— VisualCast 行動認証システム

沖電気は2005年7月、高品質な映像配信機能をもつ遠隔映像監視システム「VisualCast」に、監視映像から不審行動者や侵入物などを発見して警報を出力する行動認証機能を追加しました。

監視エリアへの指定条件(行動パターン、大きさ、侵入区域など)に合致した侵入物を自動的に発見し、通知します。また、監視センタでは、侵入物の行動パターンに対応した監視映像の表示、カメラアングル制御、警報出力ができ、監視エリアが広域・多地点の場合も、監視オペレータの負荷を大きく低減する効率良い集中監視が可能です。



「VisualCast」の監視映像